



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA
COORDINACIÓN DE EQUIDAD, FORMACIÓN Y ACCIÓN SOCIAL
(CEFAS) PATRONATO DEL GOBIERNO AUTÓMONO
DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE MORONA SANTIAGO,
PERÍODO 2018.**

AUTORA:

NELLY MARICELA RUIZ TAPIA

MACAS - ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Nelly Maricela Ruiz Tapia, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Edison Vinicio Calderón Morán
DIRECTOR

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Nelly Maricela Ruiz Tapia, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 23 de mayo de 2018

Nelly Maricela Ruiz Tapia
C.C: 1400510978

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a Dios por darme una oportunidad más de vida, a mis padres Efraín Ruiz e Imelda Tapia quienes con esfuerzo, dedicación y sacrificio me supieron brindar en todo momento su apoyo incondicional así como toda su confianza, siendo un ejemplo de lucha y perseverancia constante, a mi amada hija Emily Anahí Escobar Ruiz, por convertirse en aquel motor que da fuerza e inspiración en la constancia del sacrificio hacia el éxito, a todos ellos va dedicado el presente trabajo por ser mi apoyo constante.

AGRADECIMIENTO

Un profundo agradecimiento a la escuela Superior Politécnica de Chimborazo por haberme dado la oportunidad de ser una futura profesional del país; a mis Maestros que a lo largo de la carrera supieron dedicar con ahínco sus conocimientos para ir forjando nuevos entes útiles para nuestra sociedad.

De manera muy especial al director de la presente tesis el Ing. Édison Calderón y al miembro de la misma el Ing. Víctor Cevallos quienes con sus amplios conocimientos y experiencia supieron brindarme su colaboración y apoyo constante, gracias por su paciencia, dedicación, motivación ya que con sus criterios ha sido posible el desarrollo de la presente.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	ix
Índice de ilustraciones	xi
Índice de gráficos.....	xii
Índice de flujogramas.....	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	3
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.1.1 Antecedentes Históricos	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
2.2.1 Administración.....	9
2.2.2 Control	9
2.2.3 Control interno.....	9
2.2.4 Responsables del control interno	11
2.2.5 Objetivos de control interno	11
2.2.6 Tipos de control interno	12

2.2.7	Componentes de control interno	12
2.2.8	El proceso de evaluación	13
2.2.9	Métodos de evaluación del sistema de control interno	13
2.2.10	Plan de acción	14
2.2.11	Manuales	15
2.2.12	Flujograma	16
2.2.13	Tipos de flujogramas	17
2.2.14	Elementos de los flujogramas	18
2.2.15	Competencias laborales	19
2.2.16	Organigrama	20
2.2.17	Tipos de organigramas	21
2.2.18	Manual de procedimientos	27
2.3	IDEA A DEFENDER	28
2.4	VARIABLES	28
2.4.1	Variable Independiente	28
2.4.2	Variable Dependiente	28
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		29
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	29
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	29
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	30
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	30
3.5	RESULTADOS	32
3.6	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER	44
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO		45
4.1	TÍTULO:	45
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	45
4.2.1	Reseña histórica	45
4.2.2	Misión	46
4.2.3	Visión	47
4.2.4	Objetivos	47
4.2.5	Servicios que presta el CEFAS – Patronato del GADP Morona Santiago	47
4.2.6	Diagnostico general de la institución	49
4.2.7	Sistema de control interno	55
CONCLUSIONES		123

RECOMENDACIONES.....	124
BIBLIOGRAFÍA	125
ANEXOS	127

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Control de Ramificación de los Símbolos de Flujo	19
Tabla 2: Normativa interna	34
Tabla 3: Organigrama estructural	35
Tabla 4: Funciones por cargo.....	36
Tabla 5: Definición de los procesos.....	37
Tabla 6: Actividades que se realizan en el proceso	38
Tabla 7: Flujogramas	39
Tabla 8: Capacitación de los procesos	40
Tabla 9: Documentos de respaldo.....	41
Tabla 10: Identifico problemas del sistema de control interno.....	42
Tabla 11: Implementación del sistema de control interno	43
Tabla 12: Análisis interno.....	49
Tabla 13: Análisis externo	51
Tabla 14: Procedimientos de la atención odontológica	60
Tabla 15: Atención Psicológica	62
Tabla 16: Procedimientos para la aplicación de la fisioterapia.	64
Tabla 17: Atención en medicina general	66
Tabla 18: Examen de imagen.....	68
Tabla 19: Examen de laboratorio.....	70
Tabla 20: Examen de medicamentos con receta	72
Tabla 21: Entrega de ayudas técnicas	74
Tabla 22: Entrega de ataúd	76
Tabla 23: Apoyo en la realización de cirugías.....	78
Tabla 24: Apoyo en caso de siniestros.....	80
Tabla 25: Servicio de alojamiento y alimentación.....	82
Tabla 26: Capacitación	84
Tabla 27: Asesoría legal	86
Tabla 28: Arqueo de caja.....	88
Tabla 29: Gastos menores.....	90
Tabla 30: Adquisición.....	92
Tabla 31: Viáticos.....	94

Tabla 32: Actas de entrega recepción	96
Tabla 33: Constatación física.....	98
Tabla 34: Cuestionario del procedimiento de la atención odontológica.....	112
Tabla 35: Cuestionario del procedimiento de la atención Psicológica	113
Tabla 36: Cuestionario del procedimiento de la atención fisioterapia.....	113
Tabla 37: Cuestionario del procedimiento de la atención en medicina general	114
Tabla 38: Cuestionario del procedimiento en imagen	115
Tabla 39: Cuestionario del procedimiento de Examen de laboratorio.....	115
Tabla 40: Cuestionario del procedimiento en la entrega de recetas	116
Tabla 41: Cuestionario del procedimiento en la entrega de.....	117
Tabla 42: Cuestionario del procedimiento en la entrega de ataúd.....	117
Tabla 43: Cuestionario del procedimiento de apoyo en la realización de cirugías.....	118
Tabla 44: Cuestionario del procedimiento de apoyo en caso de siniestros	118
Tabla 45: Cuestionario del procedimiento de Servicio de alojamiento y alimentación	120
Tabla 46: Cuestionario del procedimiento de Capacitación	120
Tabla 47: Cuestionario del procedimiento de Asesoría legal	121
Tabla 48: Actas de entrega recepción	122
Tabla 49: Constatación física.....	122

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Métodos para la evaluación del sistema de control interno.....	13
Ilustración 2: Organigrama Vertical	23
Ilustración 3: Organigrama horizontal	24
Ilustración 4: Organigrama AFNOR.....	25
Ilustración 5: Organigrama Circular	26
Ilustración 6: Organigrama Sectorial o Radial	27
Ilustración 7: Símbolo del CEFAS Patronato	46
Ilustración 8: Servicios que presta CEFAS - Patronato del GADP Morona Santiago ...	48
Ilustración 9: Matriz FODA.....	54
Ilustración 10: Organigrama estructural	55
Ilustración 11: Organigrama estructural CEFAS - Patronato GADP Morona Santiago.	56
Ilustración 12: Procesos definidos para la elaboración de flujogramas.....	58
Ilustración 13: Modelo de turno de atención	98
Ilustración 14: Historia clínica parte 1	99
Ilustración 15: Historia clínica parte 2.....	100
Ilustración 16: Registro de insumos de atención odontológica	101
Ilustración 17: Receta	101
Ilustración 18: Certificado médico	102
Ilustración 19: Requerimiento de exámenes	103
Ilustración 20: Ficha paciente fisioterapia	104
Ilustración 21: Informe de examen de imagen.....	105
Ilustración 22: Informe de los exámenes de laboratorio	106
Ilustración 23: Oficio a la Coordinación.....	107
Ilustración 24: Informe social	108
Ilustración 25: Acta de entrega de ayudas	109
Ilustración 26: Ficha de inscripción a las capacitaciones	110
Ilustración 27: Identificación del bien	110
Ilustración 28: Acta de entrega y recepción.....	111
Ilustración 29: Constatación física.....	111

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Normativa interna.....	34
Gráfico 2: Organigrama estructural	35
Gráfico 3: Funciones por cargo	36
Gráfico 4: Definición de los procesos.....	37
Gráfico 5: Actividades que se realizan en el proceso	38
Gráfico 6: Flujogramas	39
Gráfico 7: Capacitación de los procesos.....	40
Gráfico 8: Documentos de respaldo.....	41
Gráfico 9: Identifico problemas del sistema de control interno.....	42
Gráfico 10: Implementación del sistema de control interno.....	43

ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

Flujograma 1: Atención odontológica	59
Flujograma 2: Atención Psicológica	61
Flujograma 3: Terapia y rehabilitación	63
Flujograma 4: Atención en medicina general	65
Flujograma 5: Atención en imagen	67
Flujograma 6: Atención en laboratorio	69
Flujograma 7: Entrega de medicamentos con receta	71
Flujograma 8: Entrega de ayudas técnicas	73
Flujograma 9: Entrega de ataúdes	75
Flujograma 10: Apoyo en la realización de cirugías	77
Flujograma 11: Apoyo en caso de siniestros	79
Flujograma 12: Servicio de alojamiento y alimentación	81
Flujograma 13: Capacitación	83
Flujograma 14: Asistencia Legal	85
Flujograma 15: Arqueos de caja	87
Flujograma 16: Gastos menores	89
Flujograma 17: Adquisición	91
Flujograma 18: Viáticos	93
Flujograma 19: Entrega de actas de entrega recepción	95
Flujograma 20: Constataciones físicas	97

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo la implementación de un sistema de control interno a la Coordinación de Equidad, Formación y Acción Social (CEFAS) Patronato del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Morona Santiago, Período 2018, para la protección de los recursos de la institución. Se han revisado las diferentes deficiencias que afecta el correcto desempeño de los recursos de la Coordinación de Equidad, Formación y Acción Social (CEFAS), se pudo conocer que posee una normativa pero la ausencia de procesos definidos afecta la realización de las tareas. Se realizó la consulta bibliográfica para el desarrollo del marco teórico, se empleó la investigación de tipo descriptivo para conocer la causa que provocaron los efectos negativos encontrados. Se solicitó información general de la organización y en base a entrevista se procedimiento a la construcción de flujogramas o procedimientos que se aplican en la organización definiendo los responsables de cada actividades y los documentos considerados claves para la entidad, dentro de los proceso registrados tenemos, los servicios sociales que brinda la entidad, los financieros como el control del efectivo a través de arqueos de caja, pago de gastos menores o adquisiciones, adicionalmente de programa los pasos para la solicitud de ayudas técnicas para la comunidad. En conclusión existen procesos incluidos en la normativa pero no con los pasos completamente definidos, no existe un responsable de cada uno de los recursos y el organigrama no está actualizado, aspectos que se superaron en el desarrollo del marco propositivo.

Palabras clave: < CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS><IMPLEMENTACIÓN>, <SISTEMA DE CONTROL INTERNO>, <CEFAS>, <PROCEDIMIENTOS>, <FLUJOGRAMAS>

Ing. Edison Vinicio Calderón Morán

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

This dissertation work aims at implementing an internal control system to the Coordination of Equity, Formation and Social Action (CEFSA) Patronage of the Provincial Decentralized Autonomous Government of Morona Santiago, during 2018, for the protection of the resources of the institution. The different deficiencies that affect the correct performance of the funds of the Coordination of Equity, Formation and Social Action (CEFSA) have been reviewed, and it could be known that it has a normative but the absence of defined processes affects the completion of tasks. The bibliographical consultation was carried out for the development of the theoretical framework, and the descriptive research was employed to know the cause that provoked the adverse effects found. General information of the organization was solicited and based on an interview; it was proceeded to the construction of flowcharts or procedures that are applied in the organization defining those responsible for each activity and the documents considered vital for the entity. Within the registered processes we have, the social services provided by the corporation, financial services such as cash control through cash flows, payment of minor expenses or acquisitions, in addition to a program of steps for requesting technical aids for the community. In conclusion, there are processes included in the normative but not with wholly defined actions, there is no responsible for each of the resources and the organization chart is not updated, aspects that were overcome in the development of the proposed framework.

Key words: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <IMPLEMENTATION>, < INTERNAL CONTROL SYSTEM>, <CEFSA>, <PROCEDURES>, <FLOW CHARTS>

INTRODUCCIÓN

El objetivo del trabajo de titulación es la implementación de un sistema de control interno a la Coordinación de Equidad, Formación y Acción Social (CEFAS) Patronato del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Morona Santiago, Período 2018, para la protección de los recursos de la institución, en el primer capítulo, se definió cuáles son los problemas que originan su realización, determinados los objetivos y justificativos respectivo.

En el marco teórico se incluyeron definiciones relacionadas con el tema, y que permitan la construcción de la propuesta, en el marco metodológico se estableció los tipos, métodos, técnicas e instrumentos que permitieron recabar la mayor cantidad de información posible.

En el sistema de control interno se partió de la elaboración del organigrama estructural, de los procesos definidos en dos puntos el primero de atención social y el segundo enfocado en el área financiera, Se estableció los procedimientos y con respectivos documentos de respaldo para cada uno de los elementos fijados en los procesos, se diseñó los documentos de respaldos y finalmente los mecanismos de evaluación que se pueden poner en práctica dentro del sistema de control interno.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Morona Santiago funciona la Coordinación de Equidad, Formación y Acción Social (CEFAS), cuyo propósito y acciones desarrolladas van en apoyo a la colectividad en base a los proyectos y el presupuesto que es destinado para su funcionamiento, en la institución laboran 49 funcionarios en las diferentes áreas administrativas; y además se debe recalcar que en el año 2017 se contó con un presupuesto de 451,270.91 dólares.

Mediante las entrevistas realizadas se determinó las deficiencias la cuales se detalla a continuación:

- No se cumplió con la aplicación de las Normas de Control Interno, emitidas por la Contraloría General del Estado, que indica que cada entidad debe contar con instrumentos que posteriormente permita su evaluación.
- La estructura orgánica no presenta la realidad jerárquica del CEFAS.
- Ausencia de un responsable de la aplicación de un proceso determinado.
- La institución no posee flujogramas de procesos administrativos, contables, donde se definan los pasos a seguir para cada actividad.
- Dentro de la organización no se ha diseñado documentos de respaldo que afirmen la ejecución de las actividades de control para futuras auditorías.

Por lo expuesto anteriormente se hace necesario implementar un sistema de control interno donde se definan, responsables, documentos de respaldo y métodos de evaluación, en los cuales deban incluirse indicadores de gestión.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo incide la elaboración de un sistema de control interno a la Coordinación de Equidad, Formación y Acción Social (CEFAS) Patronato del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Morona Santiago, Período 2018, en la protección de los recursos de la organización?

1.1.2 Delimitación del Problema

El presente trabajo de titulación se realizará en la Coordinación de Equidad, Formación y Acción Social (CEFAS) Patronato del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Morona Santiago, en base de los siguientes lineamientos:

- **Área:** Contabilidad y Auditoría
- **Delimitación de acción:** Sistema de control interno
- **Delimitación temporal:** Período 2018.
- **Objetivo esperado:** Protección de los recursos.

1.2 JUSTIFICACIÓN

En el CEFAS Patronato del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Morona Santiago, no se implementó un sistema de control interno que permita la aplicación de las normativas legales vigentes en todos los procesos administrativos financieros, que identifique a los responsables de su aplicación.

Justificación Teórica

Para la elaboración del trabajo de titulación se aplicarán los conceptos obtenidos de varias fuentes de consultas bibliográficas, siendo estas indispensables para la construcción del marco teórico.

Justificación Académica

Los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera de Licenciatura de Contabilidad y Auditoría, impartidos por profesionales, serán fundamentales para el desarrollo del presente proyecto de investigación; sirviendo como fuente bibliográfica y de consulta para próximas indagaciones.

Justificación Metodológica

Es importante aplicar métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitan recabar información suficiente y establecer si la institución opera con índices de eficacia y eficiencia para el desarrollo de la propuesta.

Justificación Práctica

Se verificará la aplicación de las normas de control interno, lo que permitirá identificar los procesos que no se utilizan en la administración de la Coordinación de Equidad, Formación y Acción Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Morona Santiago, con el fin de que se implemente dicho sistema, cumpliendo con lo dispuesto en la normativa legal vigente.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Implementar un sistema de control interno a la Coordinación de Equidad, Formación y Acción Social (CEFAS) Patronato del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Morona Santiago, Período 2018, para la protección de los recursos de la institución.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Definir los conceptos revisando varias fuentes bibliográficas para la construcción del marco teórico.
- Establecer un diagnóstico de la situación actual de la institución aplicando las técnicas de las entrevistas y cuestionarios para definir los puntos críticos que afectan la gestión administrativa y financiera del CEFAS.
- Elaborar un flujograma, identificando a los responsables; con el fin de implementar el sistema de control interno en el CEFAS.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

Se revisaron varios trabajos de titulación de temas similares presentado a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, presentando los siguientes parámetros de evaluación:

Título:

Diseño de un sistema de control interno desde el enfoque de los procesos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIL Ltda., matriz Salcedo, provincia de Cotopaxi

Autor:

Bustos Cocha, Abigail Monserrath

Fecha de publicación: 2014

Resumen: La presente investigación de tesis se basa básicamente en el diseño de actividades, políticas, normas, registros, procedimientos y método a los procesos, apoyando a la gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo.

El objetivo general de esta investigación de tesis es diseñar un Sistema de Control Interno desde el enfoque de los procesos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. Matriz Salcedo, Provincia de Cotopaxi, para asegurar y salvaguardar los recursos de las operaciones administrativas.

El diseño del sistema de Control Interno se basó en los principios de los componentes de control interno, que me permitió diseñar las actividades administrativas, para que se puedan cumplir los objetivos, políticos que regulan a la cooperativa y que el uso de los recursos sean tratados de una manera adecuada, segura y veraz.

En el desarrollo del diseño del Sistema de Control Interno como primera fase se realizó la obtención de información objetiva y real en donde se utilizó técnicas de recolección de información mediante encuestas, entrevista, y cuestionarios de control interno aplicados a los procesos de cada departamento. En la ejecución de estos métodos se encontrará los hallazgos que sirven para determinar las falencias del Sistema de Control Interno actual, que servirá de referencia para diseñar los procedimientos de las actividades de la institución. Para finalizar se emite un informe a la gerencia indicando las conclusiones y recomendaciones que la cooperativa debe tomar en cuenta para que su gestión sea realizada de una manera correcta. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/5342>

Título:

Diseño de un sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión administrativa y financiera para la Librería y Papelería Aguilar de la ciudad de Loja, provincia de Loja, período 2015

Autor:

Aguilar Jaura, Rosana Esperanza

Fecha de publicación: 27 enero 2017

Resumen: El Diseño de un Sistema de Control Interno para la Librería y Papelería Aguilar de la ciudad de Loja, provincia de Loja, periodo 2015, con la finalidad de mejorar la gestión administrativa y financiera a través de herramientas de control. Para el desarrollo del sistema se realizó cuestionarios de control interno lo que permitió conocer la situación de la empresa y proponer alternativas que coadyuve a potencializar factores que mejoren el control de procedimientos para toda empresa, mediante la siguiente estructura:

Reglamento para Crédito y Cobranza, Reglamento para Adquisiciones, Manual de Funciones y manual Contable. Como resultado encontramos que el sistema de control interno permitirá que los procedimientos se manejen por medio de un manual de procedimientos administrativos y financieros para todas las áreas, además de contar con una organización estructural y funcional definida, así el personal definirá su rol y funciones de acuerdo a su perfil profesional cuyo efecto se ve reflejado en el manejo

interno de la institución y la atención al cliente. Se recomienda aplicar el sistema propuesto, su impacto en cuanto a lo económico, social, se ha determinado como positivo, lo cual hace ver que mediante la ejecución del mismo se logrará mejorar la gestión administrativa y financiera. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6290>

Título:

Diseño de un sistema de control interno para la Empresa TIHERMAC Cía. Ltda., del cantón Santo Domingo, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas

Autor:

Rodríguez Jama, Ninibeth Andrea

Fecha de publicación: 9 enero 2017

Resumen: El presente Trabajo de Investigación es el Diseño de un Sistema de Control Interno para la empresa TIHERMAC CÍA. LTDA., del Cantón Santo Domingo, Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, con la finalidad de mejorar y garantizar un alto desempeño organizacional en todas las áreas de la empresa, alcanzando de esta manera la excelencia en la gestión. El Diseño de Sistema de Control Interno incluye una Planificación Corporativa que está integrada por una visión, misión, objetivos, valores, políticas y planes; Organigrama Estructural, Manual de Funciones; Procedimientos de Contrataciones y Adquisiciones; también se desarrolló ciertas Actividades de Control tales como: Reportes de Trabajo diario, Control de Existencia de Herramientas, Repuestos y Lubricantes, Control de Uso diario de Herramientas, Control Rutas de Trabajo, y finalmente se estableció algunas actividades concernientes a la Información y Comunicación. Del análisis realizado se concluye que la compañía a falta de planificación, organización, dirección y control, debe hacer uso de la presente propuesta que sin pretender sea un modelo acabado, sirva de base para la implementación de un Sistema de Gestión. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6217>

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Administración

Según Sánchez J (2001); la administración se refiere a hacer cosas, a la realización de objetivos definidos. La ciencia de la administración es, por tanto, el sistema de conocimientos con el cual los hombres pueden entender, predecir efectos e influir resultados en cualquier situación en que haya personas trabajando conjuntamente en forma organizada para un propósito común. (pág. 116)

2.2.2 Control

Según Soldevila. P. & Roca. E.,(2004), a lo largo de la historia de las organizaciones, los académicos han ido reforzando la idea de la necesidad creciente del control de estas entidades. Hay muchas definiciones de control, aportando cada una de ellas nuevos puntos de vista o nuevos elementos que se consideran condicionantes del mismo. La mayoría de los autores coinciden en que el control es un proceso, que es utilizado por los directivos subjetivamente para influir en las actuaciones del resto de individuos de la organización, para poner en práctica las estrategias con el fin de conseguir los objetivos establecidos, de forma eficaz y eficiente, o incluso de superarlos.

El control se preocupa de mantener la estructura orgánica existente, los atributos físicos y las relaciones humanas para que la organización sea viable y sobreviva. Para que el proceso de control tenga éxito tiene que tener en cuenta las características del entorno, y el sistema de control se tiene que adaptar por sí solo a este entorno, lo que implica una regulación de la organización por sí misma del sistema que desarrollará preocupándose por los problemas estratégicos y por los problemas operacionales. La primera se refiere a la evolución de la organización dentro de las condiciones sociales de la sociedad a la que pertenece, y la segunda se refiere a la expansión de la organización teniendo en cuenta factores productivos y de mercado. (pág. 4)

2.2.3 Control interno

Según Fonseca O. (2007, pág. 394), define al control interno como; “ es un proceso continuo realizado por la dirección, administración y otros empleados de una entidad en

razón de sus atribuciones y competencias, para proporcionar seguridad razonable, respecto a si están lográndose los objetivos”.

Mientras que para Lara M.(2007), indica que:

El control interno se define como el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la Dirección.

Esta definición es, posiblemente más amplia que el significado que normalmente se atribuye al término, ya que las implicaciones de un sistema de control interno, se extienden más allá de las materias que la relacionan con los departamentos contables y financieros. (pág. 54)

Según Samuel Mantilla, 2012

El control interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

La primera categoría orientada a los objetivos básicos de negocios de una entidad, incluyendo los objetivos de desempeño y rentabilidad y salvaguarda de recursos. La segunda se relaciona con la preparación de estados financieros publicados confiables, incluyendo estados financieros intermedios. La tercera se refiere al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. Tales categorías distintas pero interrelacionadas, orientan necesidades diferentes y permiten dirigir la atención para satisfacer necesidades separadas.(pág. 4)

2.2.4 Responsables del control interno

Para Romero (2012); el control interno es una responsabilidad gerencial desarrollada en forma autónoma que, para que rinda verdaderos frutos, debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización. Además el sistema de control interno difiere entre organizaciones. La responsabilidad por las acciones recae en el gerente y sus funcionarios delegados, por lo cual es necesario establecer un sistema de control interno que les permita tener una seguridad razonable de que sus actuaciones administrativas se ajusten en todas las normas (legales y estatutarias) aplicables. (pág. 2)

2.2.5 Objetivos de control interno

Según Samuel Mantilla, 2012

Los objetivos del control interno se ubican dentro de tres categorías:

- **Operaciones**, relacionadas con el uso efectivo y eficiente de los recursos de la entidad.
- **Información financiera**, relacionada con la preparación de estados financieros públicos confiables.
- **Cumplimiento**, relacionado con el cumplimiento de la entidad con las leyes y regulaciones aplicables. (pág. 17)

Los objetivos del control interno según Fonseca O(2007);

- Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- Cuidar y guardar los recursos y bienes del deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- Promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo o por una misión u objetivo encargado y aceptado. (pág. 305)

2.2.6 Tipos de control interno

Según Lara M. (2007), establece los siguientes tipos de control interno:

El control interno en su sentido más amplio, incluye controles que pueden ser caracterizados como contables y administrativos.

Controles contables

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables.

Controles administrativos

Se relacionan con la normativa y los procedimientos existentes en una empresa vinculados a la eficiencia operativa y al acatamiento de las políticas de la Dirección y normalmente solo influyen indirectamente en los registros contables. (pág. 54)

2.2.7 Componentes de control interno

Según Fonseca O (2011), los componentes del control interno son cinco y se presentan a continuación:

- **Ambiente de control.-** Establece el tono general de control en la organización. Es el fundamento principal de todos los controles interno.
- **Evaluación de riesgo.-** Identifica y analiza los riesgos que inciden en el logro de los objetivos de control, por lo que deben ser administrados.
- **Actividades de control.-** Políticas y procedimientos que aseguran a la gerencia el cumplimiento de las instrucciones impartidas a los empleados, para que realicen las actividades a ellos encomendadas.
- **Información y comunicación.-** Tienen relación con los sistemas e informes que posibilitan que la gerencia cumpla con sus responsabilidades y los mecanismos de comunicación en la organización.
- **Monitoreo.-** Es un proceso que evalúa la calidad del control interno en la organización y su desempeño en el tiempo. (pág. 49)

2.2.8 El proceso de evaluación

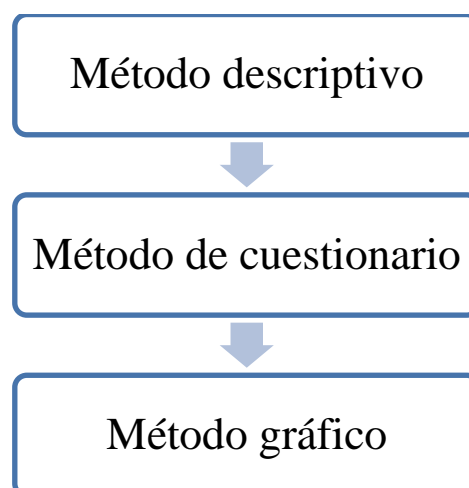
Para Mantilla S, (2012); la evaluación del sistema de control interno es un procedimiento en sí mismo puesto que las aproximaciones y las técnicas varían deberá existir una disciplina en el proceso, así como ciertas bases inherentes a él.

El evaluador debe determinar cómo trabaja el sistema actualmente. Los procedimientos diseñados para operar de una manera particular pueden ser modificados en el tiempo para operar en forma diferente. Algunas veces se establecen controles nuevos pero no son conocidos por las personas que describieron el sistema y no está incluidos en la documentación disponible. Una determinación del actual funcionamiento del sistema puede acompañarse de discusiones conjuntas realizadas con el personal que desempeña o es afectado por los controles, examinando registro del desempeño de los controles o una combinación de los procedimientos. (pág. 87)

2.2.9 Métodos de evaluación del sistema de control interno

Para Cardozo Hernán(2008), define los siguientes métodos de evaluación a los sistemas de control interno:

Ilustración 1: Métodos para la evaluación del sistema de control interno



Fuente:(Cardozo, 2008, pág. 38)

Elaborado por: La Autora

Método descriptivo.- Consiste en la explicación por escrito de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos científicos del control interno. Es decir es la formulación mediante un memorando donde se documenta los distintos pasos de un aspecto operativo.

Método de cuestionario.- Consiste en elaborar previamente una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de la operación a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas a tales preguntas. Generalmente estas preguntas se formulan de tal forma que una respuesta negativa advierta debilidades en el control interno.

Método gráfico.- Este método tiene como base la esquematización de las operaciones mediante el empleo de dibujos; en dichos dibujos se representan departamentos, formas, archivos y en general el flujo de la información de las diferentes operaciones hasta afectar la cuenta del mayor general.

En la práctica este resulta ser el método más eficiente para estudiar y evaluar el control interno, ya que se parte de la nada y toda la información es producto de la observación, investigación, inspección e indagaciones directas que efectúa el auditor.(págs. 38-39)

2.2.10 Plan de acción

Según Mantilla S, (2012); los ejecutivos dirigen evaluación de los sistemas de control interno para, en primer lugar, poder considerar los siguientes aspectos sugeridos sobre donde iniciar y qué hacer:

- Decidir sobre el alcance de la evaluación, en términos de las categorías de objetivos, componentes del control interno y actividades a orientar.
- Identificar actividades de monitoreo Jongoing que rutinariamente proporcionan tranquilidad respecto a que el control interno es efectivo.
- Analizar el trabajo de evaluación del control realizado por auditores internos y considerar los hallazgos relacionados con el control hechos por los auditores externos.
- Priorizar por unidad, componente o global las mayores áreas de riesgo que exigen atención inmediata.

- Basados en lo anterior desarrollar un programa de evaluación con segmentos cortos y largos.
- Realizar en conjunto la evaluación de todas las partes que la puedan llevar a cabo. Y al mismo tiempo considerar no solamente el alcance y la duración, sino también la metodología y las herramientas a usar, los datos de entrada provenientes de auditores internos y externos y de reguladores, los medios para informar los hallazgos y la documentación esperada.
- Monitorear el progreso y la revisión de los hallazgos.
- Ver que se realicen las acciones siguientes, y modificar los segmentos de evaluación subsecuentes si es necesario. (pág. 89)

2.2.11 Manuales

Para Alvarez M., (2006); los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema.

Así, encontramos manuales muy especializados en todos los campos de la ciencia y la tecnología. Encontramos que en la compra de cualquier computadora, televisión, estéreo, lavadora, refrigeradora, equipo electrónico y maquinaria en general, se proporciona un manual de operación con el propósito de que el usuario, pueda aprender rápida y adecuadamente a usarlo, manejarlo y mantenerlo, logrando así llegar a ser rápidamente un “experto” (operativamente hablando).

En otros campos del conocimiento también hay manuales: de Planeación estratégica, de acupuntura, de cocina, del supervisor, de periodismo, de los buenos hábitos de planeación de ganancias, de la gente bien, etc.

Dentro del ámbito de los negocios, cada vez se descubre más la necesidad e importancia de tener y usar Manuales, sobre todo de políticas y procedimientos que le permitan a una organización formalizar sus sistemas de trabajo, y multiplicar la tecnología que le permita consolidar su liderazgo y su posición competitiva.

Los Manuales son una de las mejores herramientas administrativas porque le permiten a cualquier organización normalizar su operación. La normalización es la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y el desarrollo de una organización dándole estabilidad y solidez. (págs. 23-24)

2.2.12 Flujograma

Según Ugalde J., (1979); los diagramas de flujo, también llamados organigramas o flujogramas, constituyen un instrumento importante en el trabajo en las ciencias de la computación ya que señalan los pasos necesarios que deben efectuarse para llegar a la solución de un problema. Tenemos así que un instrumento aparentemente sencillo, tiene una de las aplicaciones más notorias en la administración moderna de operaciones programadas.

El diagrama de flujo aporta una definición más clara del problema en estudio pues da solución por medio de una expresión lógica. Esto es importante por cuanto muchas veces se tienen dificultades para asignar códigos que guíen el trabajo de la computadora pues existen lagunas entre el planteamiento escrito del problema y las instrucciones que recibe el programador.

En el diagrama de flujo el programador puede estimar si se ha considerado las diferentes posibilidades y si se ha duplicado en algún sentido las consideraciones existentes. En el diagrama de flujo puede observarse la secuencia lógica de las operaciones, sirviendo así como una guía. (pág. 112)

Según (Gari & Berbel, 2007) Los flujogramas de despliegue son una herramienta sencilla y poderosa que permite al personal de todos los niveles de la empresa visualizar la organización y sus procesos como un todo, sin que las jerarquías sean una limitación. Con ella, los gerentes se interesan con más factibilidad en la mejora de la calidad, al comprender mucho mejor las interacciones de la gente con su trabajo y con la cultura corporativa.

En contraste con los organigramas, que son esencialmente mapas de la distribución del poder, los flujogramas de despliegue son mapas visuales de las interacciones entre la

gente, las operaciones, las decisiones y los documentos, a través de las “fronteras” interdepartamentales.(pág. 133).

Para Álvarez Martín (2006); los diagramas de flujo son una parte importante del desarrollo de procedimientos, debido a que por su sencillez gráfica permite ahorrar muchas explicaciones. De hecho en la práctica, los diagramas de flujo han demostrado ser una excelente herramienta para empezar el desarrollo de cualquier procedimiento.

Al principio algunos directivos y responsables de área piensan que estos diagramas además de ser muy complicados son solamente para los ingenieros. Esta percepción es cierta dada la falta de costumbre en su uso, sin embargo, su aprendizaje es tan sencillo que cualquier persona en menos de una hora haciendo un ejercicio en una hoja de papel, puede descubrir fácilmente el valor y utilidad de esta herramienta.

Los diagramas de flujo son medios gráficos que sirven principalmente para:

- a) Describir las etapas de un proceso y entender cómo funciona
- b) Apoyar al desarrollo de métodos y procedimientos
- c) Dar seguimiento a los productos generados por un proceso
- d) Identificar a los clientes y proveedores de un proceso
- e) Planificar, revisar y diseñar procesos con alto valor agregado, identificando las oportunidades de mejora
- f) Diseñar nuevos procesos
- g) Documentar el método estándar de operación de un proceso
- h) Facilitar el entrenamiento de nuevos empleados
- i) Hacer presentaciones directivas. (pág. 39)

2.2.13 Tipos de flujogramas

Para Fernández Vincenc(2006), estableció que básicamente existen tres tipos de diagramas de flujo de datos:

- Diagrama de flujo de datos de alto nivel
- Diagrama de flujo de datos de nivel intermedio

- Diagramas de flujo de datos de bajo nivel

Los diagramas de flujo de datos de alto nivel, reflejan el sistema de información desde una perspectiva general y sin entrar en detalle en las tareas o actividades que el sistema de información debe realizar. Esta perspectiva del sistema de información se basa en la visión de los propietarios de sistemas.

Los diagramas de flujo de datos de nivel intermedio, muestran con mayor detalle las acciones o tareas que el sistema de información debe cumplir. Este tipo de diagramas surgen de la descomposición de los diagramas de flujo de datos de alto nivel.

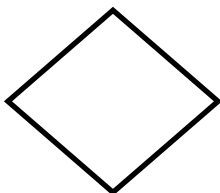
Los diagramas de flujo de datos de bajo nivel, que están formados por muy específicos y que difícilmente pueden desglosarse en otros más pequeños. Cuando todos los procesos de un diagrama de flujo de datos de bajo de nivel no pueden desglosarse en otros procesos más detallados se le denomina diagrama de flujo de datos primigenio. (pág. 176)

2.2.14 Elementos de los flujogramas

Según Montalván, (1999), señala los siguientes elementos que permiten la construcción de los flujogramas o también llamados diagramas de flujo:



Un rectángulo significa **actividad**. Dentro del rectángulo se debe colocar una breve descripción de la actividad.



Un rombo significa **decisión**. Señala un punto en el que hay que tomar decisión, a partir del cual el proceso se ramifica en varias vías. La vía tomada depende de la respuesta a la pregunta que aparezca dentro del rombo.

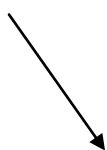


Este símbolo significa **terminal**, identifica el principio o el final de un proceso.

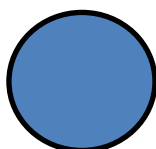


Este símbolo significa **documento**. Representa un documento relativo al proceso.

Las fechas
que unen los
indica la





significan **líneas de flujo**. Representan vías del proceso diferentes elementos del proceso, la punta de la flecha dirección del flujo de proceso.



Un círculo significa **conector**. Se utiliza para indicar la continuación del diagrama de flujo del proceso. (pág. 77)

Tabla 1: Control de Ramificación de los Símbolos de Flujo

	<p>Combinación (Almacenamiento)</p>	<p>Diagrama de flujo: Muestra la fusión de varios procesos y la información en una sola. Proceso de asignación: por lo general indica que el almacenamiento de materias primas.</p>
	<p>Extracto (medición)</p>	<p>Diagrama de flujo: Aparece cuando un proceso se divide en caminos paralelos. También indica una frecuencia de medición, con "M" mayúscula dentro del símbolo. Proceso de asignación: por lo general indica que el almacenamiento de productos terminados.</p>

Fuente:(Edwin.blogspot.com, 2011)

Elaborado por: La Autora

2.2.15 Competencias laborales

Según Chavéz, (2002); Una norma técnica de competencia laborar es un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que son aplicados al desempeño de una función productiva a partir de los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo.

La norma es una herramienta para la evaluación del desempeño de una persona en una función productiva; refleja lo que una persona tiene que hacer y cómo lo debe de hacer, y las evidencias que la persona deben proporcionar para ser evaluada. Así mismo proporciona información para elaborar instrumentos de evaluación y para derivar programas de capacitación o formación profesional. (pág. 23)

2.2.16 Organigrama

Según BolandL., (2007); un organigrama es la representación gráfica simplificada de la estructura formal de una organización en un momento determinado.

El organigrama es una herramienta estática que retrata el esqueleto organizacional, por ello es comparable con una radiografía del cuerpo humano tomada en un momento. Brinda información general de la estructura formal de la organización, es decir, niveles jerárquicos, órganos, relaciones formales y nombres de quienes ocupan los cargos, aunque esto último no se detalla.

Entre sus principales ventajas se pueden mencionar:

- Simplifica la representación mediante la utilización de símbolos.
- Es una herramienta eficaz de comunicación y análisis.
- Permite identificar coherencias y errores en la organización del trabajo.
- Facilita la comparación entre dos o más modelos alternativos.
- Es fácil de actualizar.
- Es simple de interpretar. (págs. 70-71)

Según (Reyes, 2014)El organigrama es un documento que representa gráficamente la estructura formal de la empresa y permite ver las relaciones, dependencias y conexiones que pueden existir. Lo realiza la dirección establece la cadena de mando y delegación de autoridad.

El uso de los organigramas surge de la necesidad de representar gráficamente al conjunto de personas niveles de responsabilidad, departamentos y funciones, sus

relaciones, canales de transferencia de órdenes y comunicaciones que aparecen en el funcionamiento de la empresa. En el organigrama debe quedar perfectamente claro:

- Los niveles de autoridad de jerarquía
- El flujo de autoridad y la delegación, la conexión entre los distintos niveles jerárquicos.
- Los puestos de trabajo, las personas que la ocupan y las atribuciones que tienen asignadas. La división de las tareas entre los trabajadores.
- Los departamentos o agrupaciones de personas y puestos de trabajo.
- Los canales de comunicación (pág. 164)

Según Varo J(1994); el organigrama es la descripción estructural de la organización de la empresa, la representación gráfica y esquematizada de los distintos niveles de la organización formal. Muestra las relaciones y funciones de los miembros de la empresa, desde la Dirección y los puestos inferiores, recorriendo la escala jerárquica. Ofrece una visión inmediata y resumida de una organización, Presenta los órganos y las relaciones formales, explican cómo se agrupan las unidades organizativas y fluye entre ellas la autoridad formal y permite identificar la diferenciación vertical y la horizontal.

El organigrama es el principal instrumento de representación estática de la estructura organizativa. No recoge las tareas de cada puesto de trabajo, ni el comportamiento de los miembros de la empresa, ni las relaciones informales, ni los procesos de toma de decisiones. (pág. 118)

2.2.17 Tipos de organigramas

Según (Reyes, 2014), los tipos de organigramas definidos son los siguientes:

1. Por el fin

- Organigramas informativos: son los que pretenden proporcionar una visión general de la estructura organizativa de la empresa, por lo cual solo comprenden las grandes unidades que lo integran.

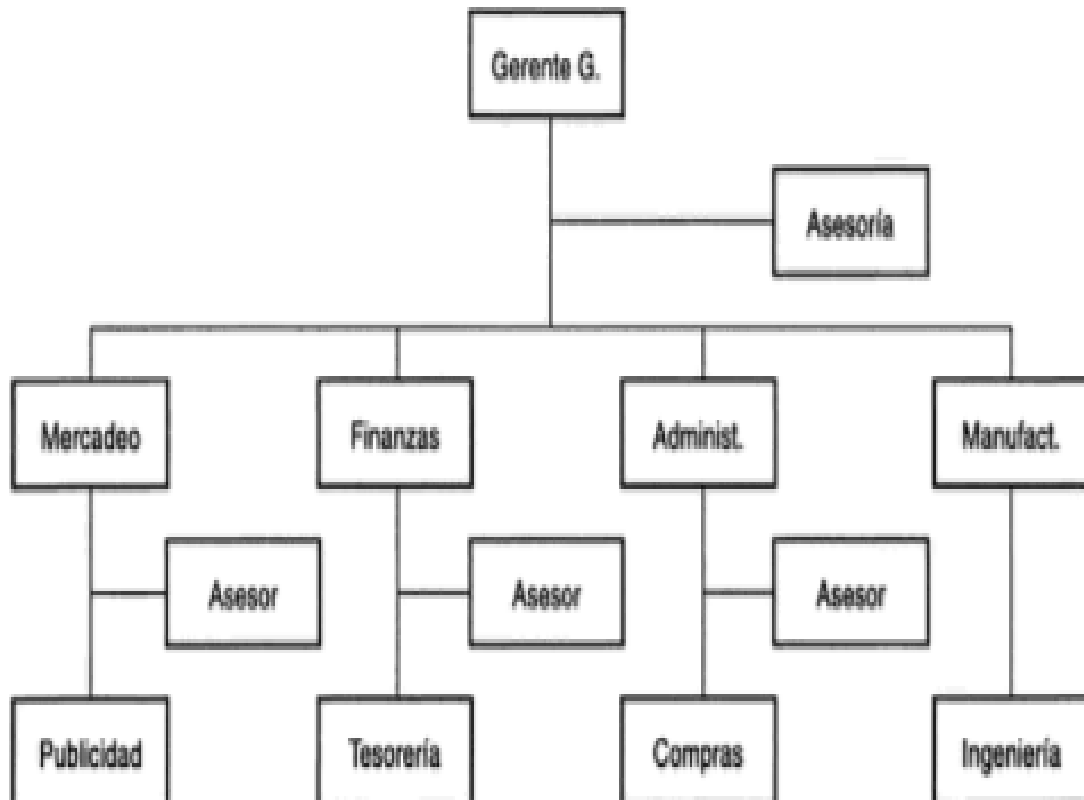
- Organigramas analíticos: deben comprender la totalidad de la estructura organizativa incluyendo todas las unidades y reflejando todas las relaciones. Se utiliza para analizar la situación organizativa en un momento determinado.
2. Por la extensión
- Organigramas generales: son los que reflejan la estructura global de la empresa.
 - Organigrama de detalle: se refieren a un departamento concreto de la empresa.
3. Por el contenido
- Organigramas estructurales: representan solamente las diversas unidades que constituyen en la empresa y las relaciones entre ellas.
 - Organigramas funcionales: son los que representan los contenidos de cada una de las entidades representadas.
 - Organigrama de personal: los que en las unidades representadas indican su denominación y el rango y nombre de la persona que lo dirige.
4. Por su forma
- Organigramas verticales: las unidades que tienen mayor autoridad se sitúan en posiciones más elevadas y debajo de ellas se colocan las unidades que están subordinadas. Pretende destacar la jerarquía de mando sobre cualquier otra cosa.
 - Organigrama horizontales: las unidades que tienen mayor autoridad se sitúan a la izquierda y las que se subordinan a la derecha, sin embargo tienen la ventaja psicológica de que no destacan que los puestos de mayor autoridad se encuentran en la cumbre y que los de menos están en el fondo.
 - Organigramas radiales: intentan destacarlos centros de decisión de los niveles operativos. (págs. 164 - 165),

Mientras que para Hernández, (2007), existen varios tipos de organigramas, vertical, horizontal, AFNOR, Circular y Radial o sectorial

Organigrama Vertical

Para Hernández (2007, pág. 88); tiene forma de pirámide regular y es el más utilizado en la diagramación de estructuras organizacionales. El máximo puesto jerárquico se ubica en el vértice superior de la pirámide, y los siguientes descienden en jerarquía hasta la base.

Ilustración 2: Organigrama Vertical

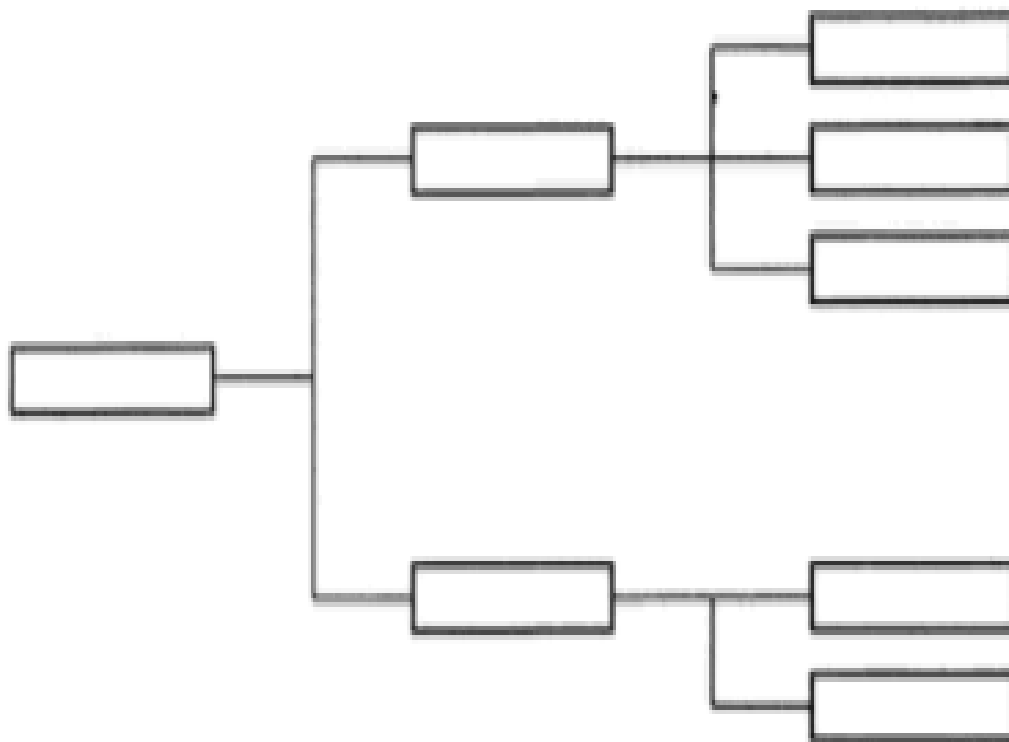


Fuente: (Hernández, 2007, pág. 89)

Organigrama Horizontal

Para Hernández (2007, pág. 89); tiene forma de pirámide pero acostada. El máximo órgano jerárquico se ubica en el vértice izquierdo de la pirámide y los siguientes se ubican en jerarquía descendiente de izquierda a derecha hasta la base de la pirámide.

Ilustración 3: Organigrama horizontal

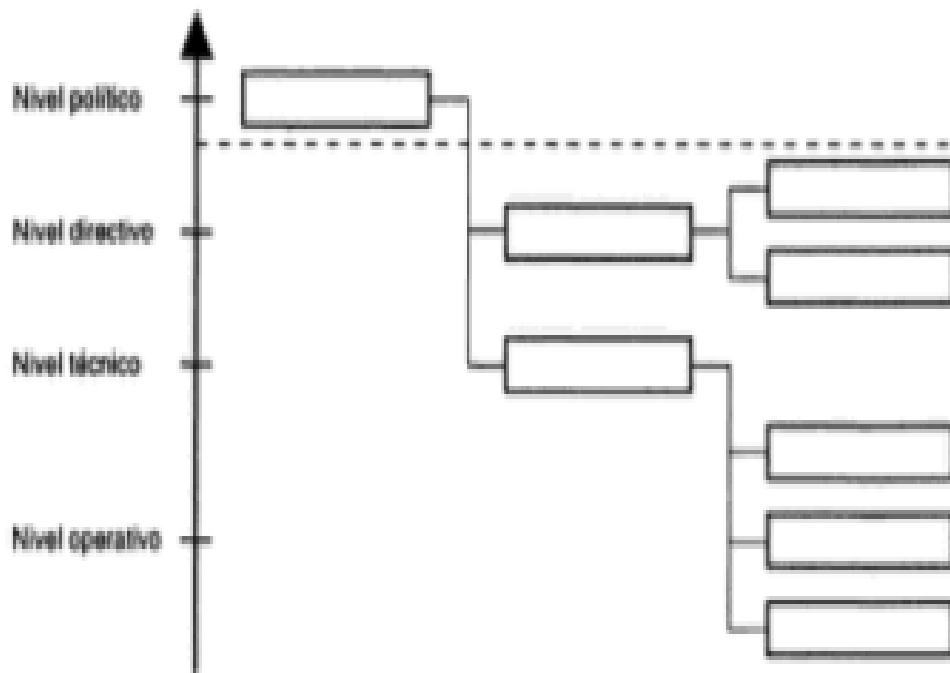


Fuente: (Hernández, 2007, pág. 89)

Organigrama AFNOR

Según Hernández (2007, pág. 90), tiene forma de red que se desplaza de izquierda a derecha. El máximo puesto jerárquico se ubica en el lado izquierdo y punto superior de una escala de niveles jerárquicos dada. Los siguientes niveles, puestos o unidades organizativas se ubican en jerarquía de izquierda a derecha y descendiendo hasta la base en el sector derecho de la gráfica.

Ilustración 4: Organigrama AFNOR



Fuente: (Hernández, 2007, pág. 90)

Organigrama Circular

Para Hernández (2007, pág. 90); muestra la ubicación de los distintos cargos de una organización en un círculo compuesto por varios anillos que representan a los niveles jerárquicos. El máximo puesto jerárquico se ubica en el centro del círculo, los siguientes niveles, puestos o unidades organizativas se ubican en jerarquía de mayor a menor, en anillos que se suceden desde el centro del círculo hacia afuera.

Ilustración 5: Organigrama Circular

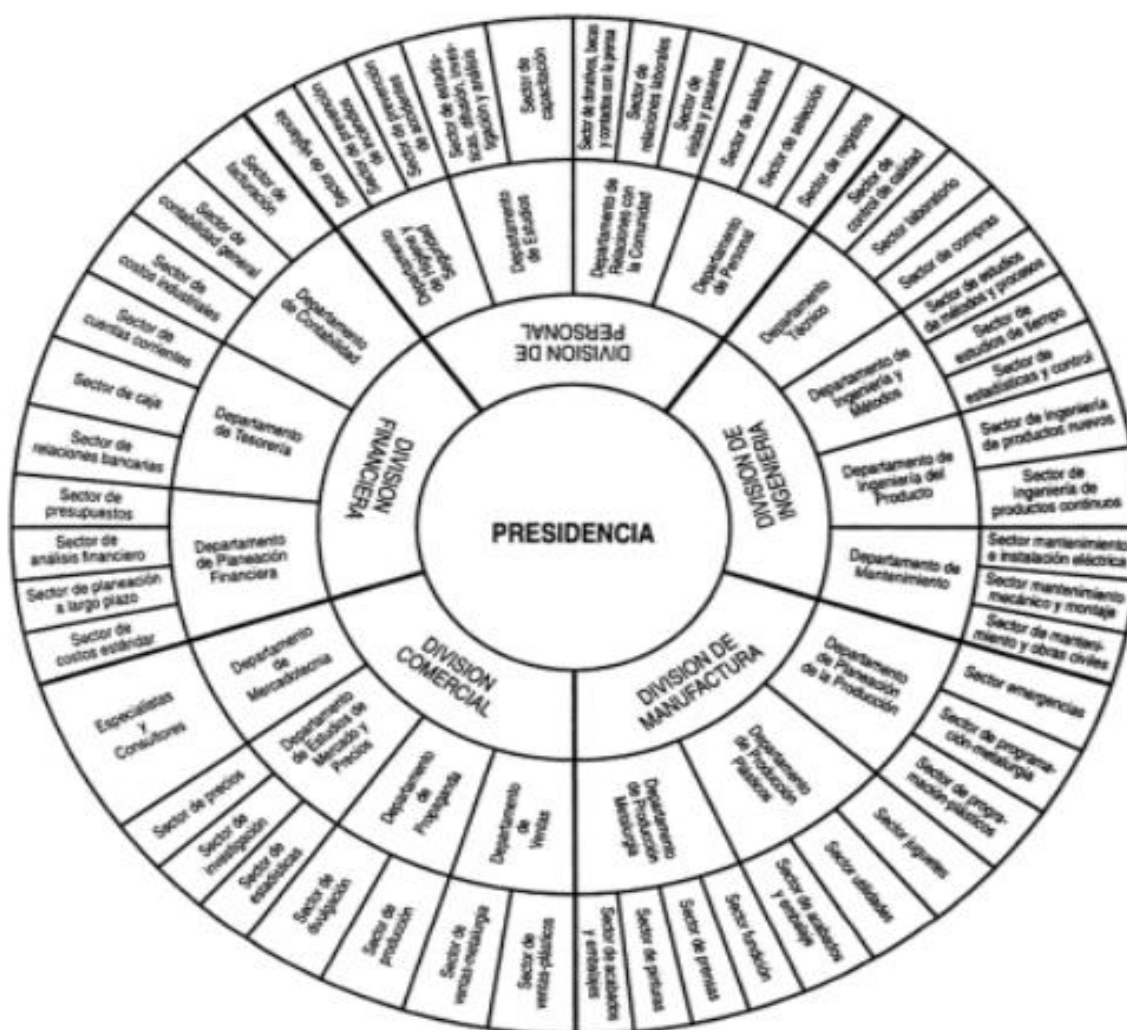


Fuente:(Hernández, 2007, pág. 90)

Organigrama Sectorial o Radial

Para Hernández (2007, pág. 90); muestra la ubicación de los distintos cargos de una organización en un círculo compuesto por varios anillos segmentados que representan a los niveles jerárquicos con sus respectivas unidades departamentales. Este tipo de organigrama es muy útil para establecer con mayor claridad la división especializada del trabajo.

Ilustración 6: Organigrama Sectorial o Radial



Fuente:(Hernández, 2007, pág. 91)

2.2.18 Manual de procedimientos

Según Álvarez M., (2006), dice que, es un manual de políticas y procedimientos es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. En este manual se deben contestar las preguntas sobre lo que hace (políticas) el área, departamento, dirección, gerencia u organización y cómo hace (procedimientos) para administrar el área, departamento, dirección, gerencia u organización y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido.

En el manual de políticas y procedimientos, cada área tendrá solamente aquellos documentos que por sus funciones maneje cotidianamente. Cualquier persona de la

organización que tenga deseos de colaborar en el desarrollo de los manuales podrá elaborar políticas y procedimientos siempre y cuando se le dé un adecuado entrenamiento. (págs. 24-25)

2.3 IDEA A DEFENDER

Con la elaboración de un sistema de control interno a la Coordinación de Equidad, Formación y Acción Social (CEFAS) Patronato del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Morona Santiago, Período 2018, se podrá proteger los recursos de la institución.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Sistema de control interno

2.4.2 Variable Dependiente

Protección de los recursos

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Investigación Cualitativa es la aplicada para conocer las características de los procesos, para posteriormente elaborar flujogramas identificando los responsables y las actividades que se realizaran en cada una de las áreas a fin de cumplir exitosamente un proceso.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación seleccionado para el trabajo de titulación es la descriptiva que se define de la siguiente manera:

Para (Tamayo, 2004), Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente.

La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta.

La tarea del investigador en este tipo de investigación tiene las siguientes etapas:

1. Descripción del problema
2. Definición y formulación de hipótesis
3. Supuestos en que se basan las hipótesis
4. Marco teórico
5. Selección de técnicas de recolección de datos
6. Categorías de datos, a fin de facilitar relaciones
7. Verificación de validez de instrumentos
8. Descripción, análisis e interpretación de datos. (pág. 46)

La investigación descriptiva permite identificar los problemas y como se pueden resolver partiendo de la obtención de información, procurando las soluciones que deben aplicarse en la toma de decisiones.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

En el Patronato provincial de Morona Santiago laboran 49 funcionarios en las diferentes áreas administrativas y operativas de la institución, al ser una población pequeña no se definirá una muestra estadística para el presente estudio.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Método deductivo

Según (Hurtado & Toro, 2007, pág. 62):

La deducción es un proceso mental o de razonamiento que va de lo universal o general a lo partículas. Consiste en partir de una o varias premisas para llegar a una conclusión. Es usado tanto en el proceso cotidiano de conocer como en la investigación científica.

Se basa en el conocimiento teórico apoyado en la consulta de varias fuentes bibliográficas que permitan la construcción del conocimiento.

Método inductivo

Según (Cegarra, 2012). Conjuntamente con el anterior es utilizado en la ciencia experimental. Consiste en basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, tales como hipótesis o teorías. Ello es como decir que la naturaleza se comporta siempre igual cuando se dan las mismas circunstancias, lo cual es como admitir que bajo las mismas condiciones experimentales se obtienen los mismos resultados, base de la repetitividad de las experiencias, lógicamente aceptado. (pág. 83)

Se aplicarán los conocimientos en la elaboración de la propuesta, en este caso la implementación de un sistema de control interno que regule los procesos internos del Patronato de la provincia de Morona Santiago.

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

- **Entrevista**

Se aplicará esta técnica con la finalidad de obtener información suficiente del representante legal de la institución para conocer cómo funciona la misma y desde este punto de vista se direccionara el proceso investigativo.

- **Observación**

Es una técnica fundamental, se aplicara en todo el proceso permite identificar aspectos claves para la elaboración del sistema de control interno para el Patronato de la provincia de Morona Santiago.

- **Encuesta**

Me permitirá conocer las expectativas de los funcionarios a la realización del tema del presente trabajo de titulación.

INSTRUMENTOS

- **Banco de preguntas de entrevista**

Es un grupo de preguntas diseñadas para orientas las preguntas a la información que se desea obtener del proceso de investigación.

- **Ficha de observación**

Registra los hechos sobresalientes que influyen en el diseño del sistema de control interno de la organización auspiciante.

3.5 RESULTADOS

Dentro del proceso investigativo se aplicó una encuesta a los funcionarios del Patronato de Morona Santiago, cuyo modelo es el siguiente:

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

Objetivo:

Determinar la necesidad de implementar un sistema de control interno para la Coordinación de Equidad, Formación y Acción Social (CEFAS) Patronato del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Morona Santiago.

1. **¿La Coordinación de Equidad, Formación y Acción Social (CEFAS) Patronato del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Morona Santiago, posee una normativa que regula sus actividades?**

Si		No	
----	--	----	--

2. **¿Se cuenta con un organigrama estructural donde se presente la posición jerárquica de los diferentes cargos de la entidad?**

Si		No	
----	--	----	--

3. **¿En la Coordinación se han definido las funciones para cada uno de los cargos y estos están registrados dentro del manual de funciones?**

Si		No	
----	--	----	--

4. **¿Dentro de la organización se han definido los procesos claves que se realizan continuamente?**

Si		No	
----	--	----	--

5. **¿El personal identifica cuales son las actividades que deben realizar dentro de los procesos definidos?**

Si		No	
----	--	----	--

6. ¿Se han elaborado flujogramas para cada uno de los procesos claves de la Coordinación?

Si		No	
----	--	----	--

7. ¿El personal de la Coordinación ha sido capacitado sobre los procesos en los que interviene?

Si		No	
----	--	----	--

8. ¿Cuentan con los documentos de respaldo que aseguren la realización de cada proceso?

Si		No	
----	--	----	--

9. ¿Usted, conoce de problemas relacionados con la no existencia de un sistema de control interno?

Si		No	
----	--	----	--

10. ¿Considera usted, que es necesario la implementación de un sistema de control interno?

Si		No	
----	--	----	--

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

TABULACIÓN DE DATOS

Se aplicó los cuestionarios a la totalidad de la población dado los siguientes resultados por interrogantes:

1. **¿La Coordinación de Equidad, Formación y Acción Social (CEFAS) Patronato del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Morona Santiago, posee una normativa que regula sus actividades?**

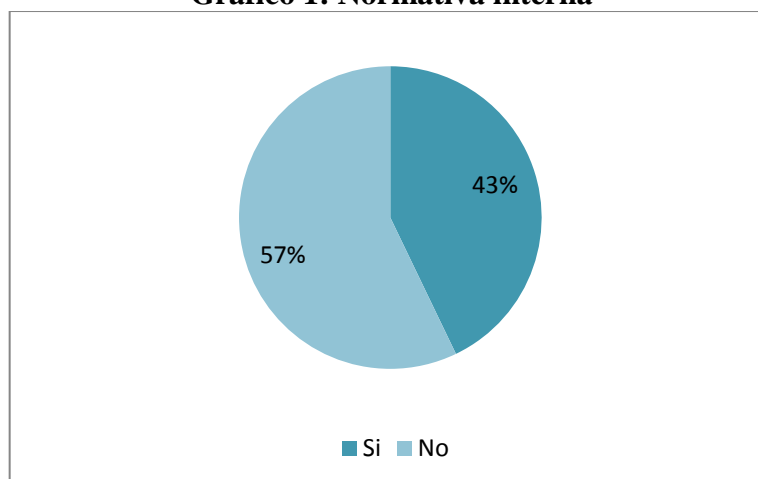
Tabla 2: Normativa interna

Detalle	Valores	Porcentaje
Si	21	43%
No	28	57%
Total	49	100%

Fuente: Tabulación de datos

Elaborado por: La Autora

Gráfico 1: Normativa interna



Fuente: Tabulación de datos

Elaborado por: La Autora

El 57% de los encuestados estiman que la normativa que se aplica dentro de la Coordinación es del GAD Provincial de Morona Santiago, mientras que el 43% consideran que esta es propia de la organización.

2. ¿Se cuenta con un organigrama estructural donde se presente la posición jerárquica de los diferentes cargos de la entidad?

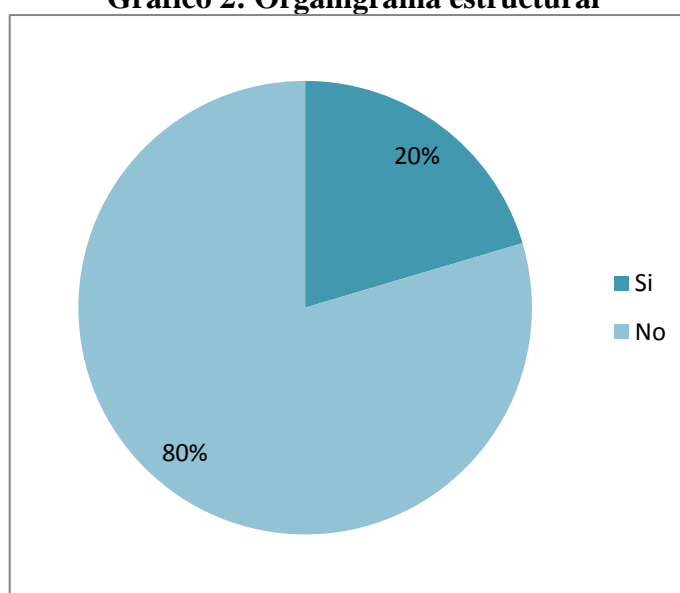
Tabla 3: Organigrama estructural

Detalle	Valores	Porcentaje
Si	10	20%
No	39	80%
Total	49	100%

Fuente: Tabulación de datos

Elaborado por: La Autora

Gráfico 2: Organigrama estructural



Fuente: Tabulación de datos

Elaborado por: La Autora

El 20% de los encuestados conocen la existencia de organigrama estructural de la entidad, mientras que el 80% no ha podido revisar estos documentos administrativo, y si lo ha hecho considera que es propio del GAD Provincial de Morona Santiago.

3. ¿En la Coordinación se han definido las funciones para cada uno de los cargos y estos están registrados dentro del manual de funciones?

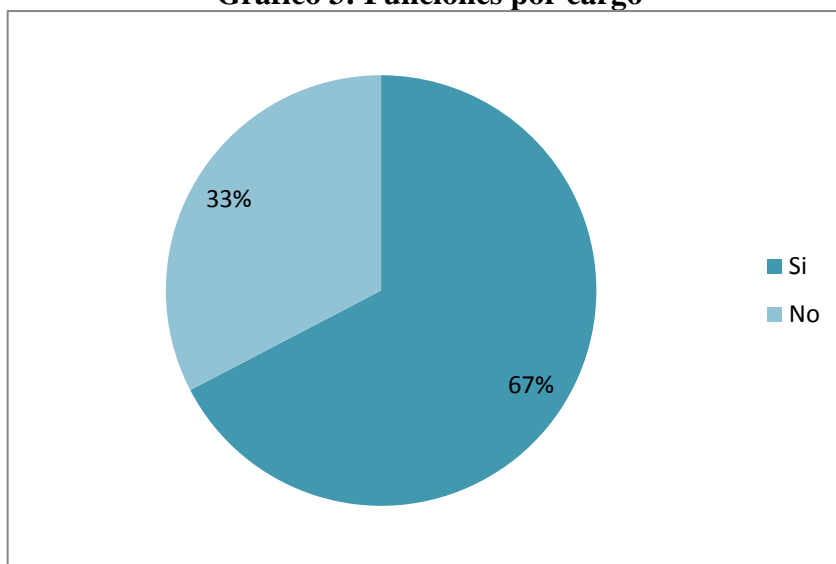
Tabla 4: Funciones por cargo

Detalle	Valores	Porcentaje
Si	33	67%
No	16	33%
Total	49	100%

Fuente: Tabulación de datos

Elaborado por: La Autora

Gráfico 3: Funciones por cargo



Fuente: Tabulación de datos

Elaborado por: La Autora

Se interrogo a los funcionarios de la Coordinación sobre si conocían cuales son las funciones que deben cumplir cada uno de los cargos, dado como resultados un 67% dicen conocerlas plenamente y el 33% no han identificado la totalidad o una parte del mismo.

4. ¿Dentro de la organización se han definido los procesos claves que se realizan continuamente?

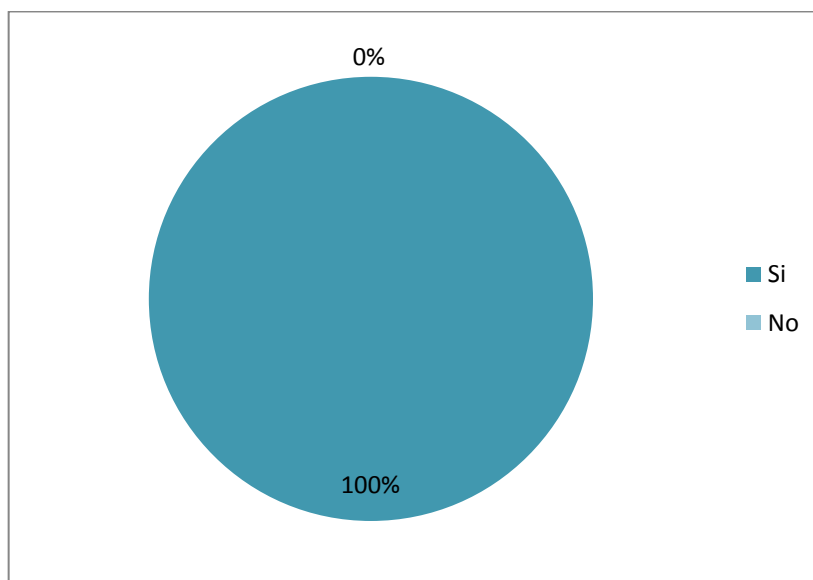
Tabla 5: Definición de los procesos

Detalle	Valores	Porcentaje
Si	49	100%
No	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Tabulación de datos

Elaborado por: La Autora

Gráfico 4: Definición de los procesos



Fuente: Tabulación de datos

Elaborado por: La Autora

El 100% de los funcionarios encuestados dice conocer cuáles son los procesos claves que se deben realizar en la Coordinación, basados en su planificación y la realización de las actividades cotidianas de la organización.

5. ¿El personal identifica cuales son las actividades que deben realizar dentro de los procesos definidos?

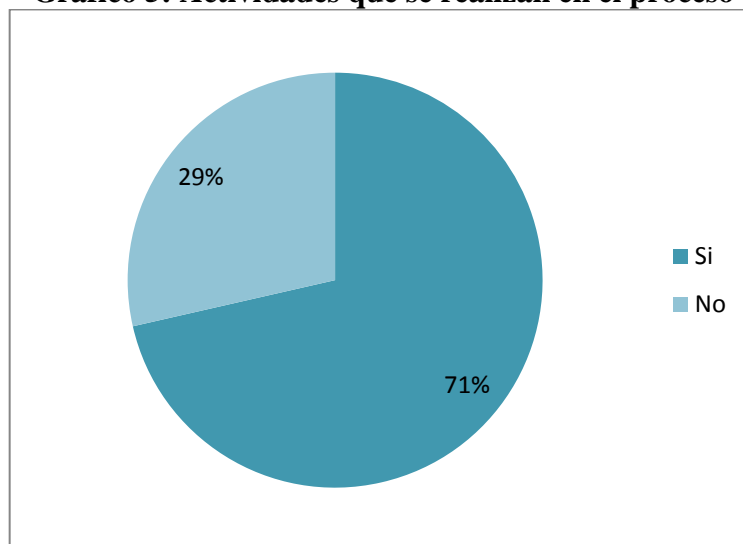
Tabla 6: Actividades que se realizan en el proceso

Detalle	Valores	Porcentaje
Si	35	71%
No	14	29%
Total	49	100%

Fuente: Tabulación de datos

Elaborado por: La Autora

Gráfico 5: Actividades que se realizan en el proceso



Fuente: Tabulación de datos

Elaborado por: La Autora

El 71% de los encuestados dice conocer cuáles son las actividades que deben realizar para que un proceso determinado se ejecute de la mejor manera posible, mientras que el 29% no sabe exactamente como participa en los procesos definidos por la Coordinación.

6. ¿Se han elaborado flujogramas para cada uno de los procesos claves de la Coordinación?

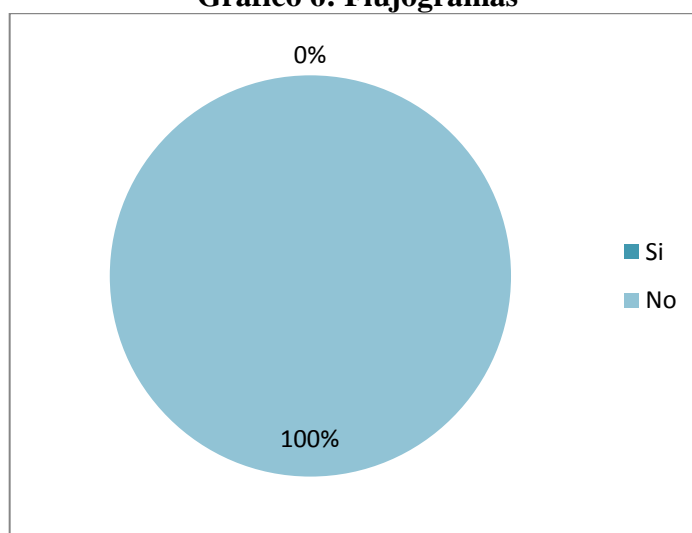
Tabla 7: Flujogramas

Detalle	Valores	Porcentaje
Si	0	0%
No	49	100%
Total	49	100%

Fuente: Tabulación de datos

Elaborado por: La Autora

Gráfico 6: Flujogramas



Fuente: Tabulación de datos

Elaborado por: La Autora

El 100% de los encuestados no conoce de la existencia de flujogramas donde se incluya los procesos que se desarrollan de manera habitual dentro de la Coordinación, esto afecta el correcto desempeño de las actividades establecidas en la normativa que los regula.

7. ¿El personal de la Coordinación ha sido capacitado sobre los procesos en los que interviene?

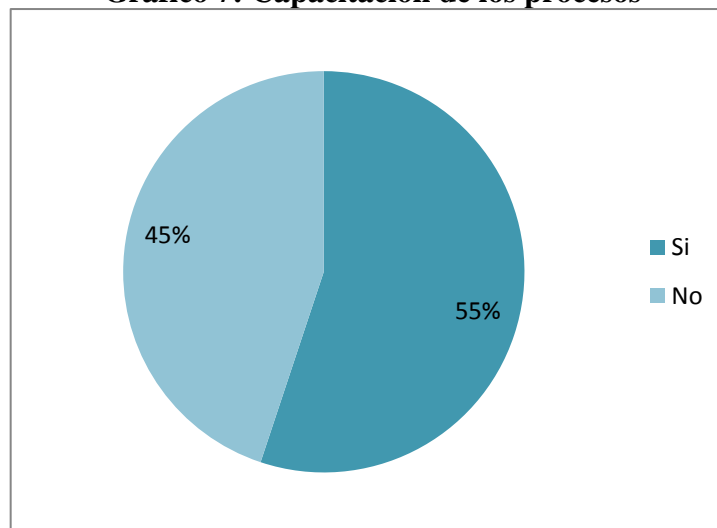
Tabla 8: Capacitación de los procesos

Detalle	Valores	Porcentaje
Si	27	55%
No	22	45%
Total	49	100%

Fuente: Tabulación de datos

Elaborado por: La Autora

Gráfico 7: Capacitación de los procesos



Fuente: Tabulación de datos

Elaborado por: La Autora

En base a la aplicación de la encuesta se definió que el 55% de los encuestados no ha sido capacitado debidamente en la ejecución de los procesos que se desarrollan dentro de la coordinación.

8. ¿Cuentan con los documentos de respaldo que aseguren la realización de cada proceso?

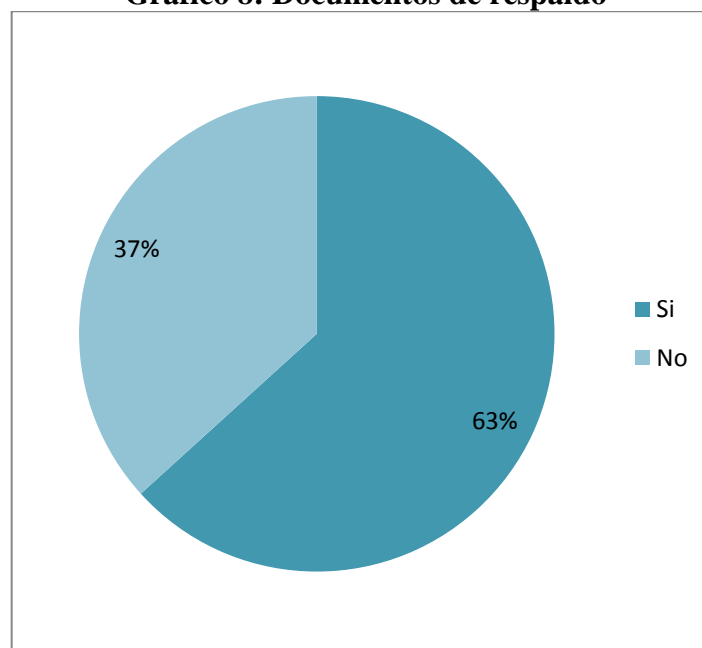
Tabla 9: Documentos de respaldo

Detalle	Valores	Porcentaje
Si	31	63%
No	18	37%
Total	49	100%

Fuente: Tabulación de datos

Elaborado por: La Autora

Gráfico 8: Documentos de respaldo



Fuente: Tabulación de datos

Elaborado por: La Autora

El 63% de los encuestados dice que existe documentos fuente que legalicen las operaciones, mientras que el 37% determina que existe faltantes y esto afecta a la gestión del personal.

9. ¿Usted, conoce de problemas relacionados con la no existencia de un sistema de control interno?

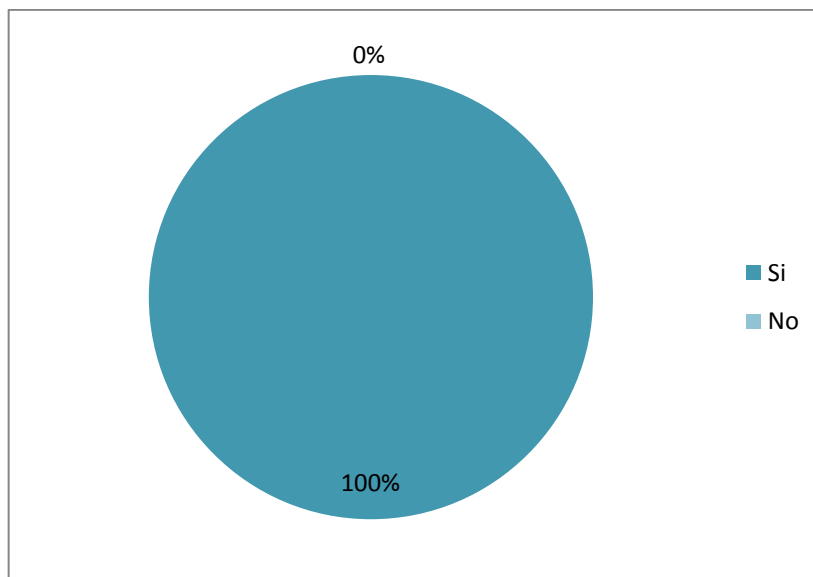
Tabla 10: Identifico problemas del sistema de control interno

Detalle	Valores	Porcentaje
Si	49	100%
No	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Tabulación de datos

Elaborado por: La Autora

Gráfico 9: Identifico problemas del sistema de control interno



Fuente: Tabulación de datos

Elaborado por: La Autora

El 100% de los funcionarios encuestados reportan que en algún momento del cumplimiento de las actividades por las que fueron contratados se reportó problemas por paso no efectuados o la falta de documentación de respaldo del mismo.

10. ¿Considera usted, que es necesario la implementación de un sistema de control interno?

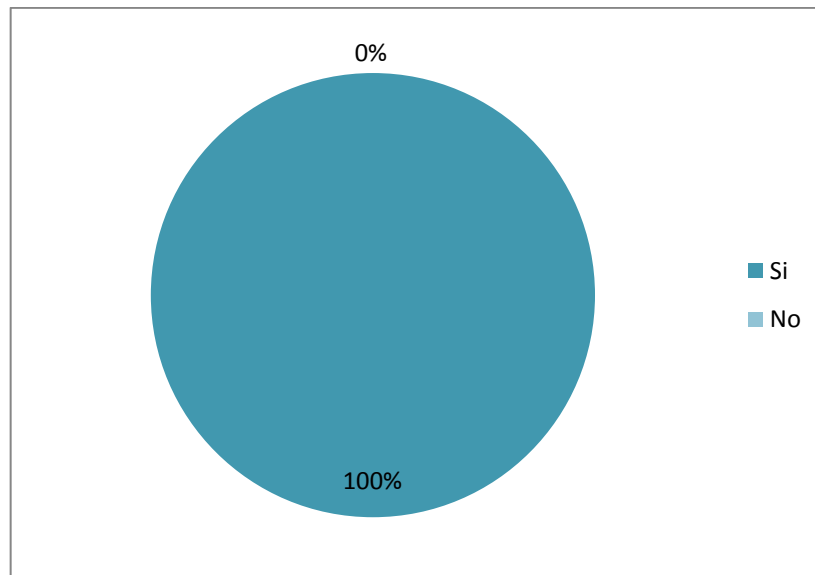
Tabla 11: Implementación del sistema de control interno

Detalle	Valores	Porcentaje
Si	49	100%
No	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Tabulación de datos

Elaborado por: La Autora

Gráfico 10: Implementación del sistema de control interno



Fuente: Tabulación de datos

Elaborado por: La Autora

El 100% de los encuestados están de acuerdo con participar activamente en la implementación de un sistema de control interno donde se incluyan los procesos esenciales para su ejecución.

3.6 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

En base a los resultados de la encuesta se estableció que es necesario la implementación de un sistema de control interno a la Coordinación de Equidad, Formación y Acción Social (CEFAS) Patronato del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Morona Santiago, Período 2018, debido a que cuentan con la normativa pero no la definición de procesos que le permita proteger los recursos de la institución.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO:

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA COORDINACIÓN DE EQUIDAD, FORMACIÓN Y ACCIÓN SOCIAL (CEFAS) PATRONATO DEL GOBIERNO AUTÓMONO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE MORONA SANTIAGO, PERÍODO 2018.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 Reseña histórica

En el año 2008 se generó la constitución que actualmente rige en el país, sustentada en la misma se elabora el Código de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización; el cual, se define la creación de Gobierno Autónomos Descentralizados, con sus respectivas competencias dentro de las que se incluyen la promoción de un programa de integración de la colectivas y sus derechos esenciales fijados en la carta magna.

En atención al particular el Lic. Marcelino Chumpi Prefecto de la Provincial de Morona Santiago constituye el CEFAS – Patronato del Gobierno Autónomo Provincial de Morona Santiago el 24 de octubre del 2011.

En el(CEFAS - Patronato Gobierno Autónomo Provincial de Morona Santiago, 2011), se definió su simbología de la siguiente manera:

Ilustración 7: Símbolo del CEFAS Patronato



Fuente: CEFAS

1. El mapa de la provincia de Morona Santiago, que se encuentra cubierto por el Tricolor Nacional, lo cual significa nuestro ámbito de acción territorial y que pertenecemos al Estado Ecuatoriano observado el principio de la unidad nacional establecido en nuestra Constitución art. 1 al ser el Ecuador un Estado Unitario
2. En el interior se encuentra un hombre, una mujer y un niño de colores diferentes: lo que significa la agrupación de todos los estratos sociales, sin discriminación alguna hacia todos los grupos de atención prioritaria sobre la base de que la familia es el núcleo más pequeño de la sociedad, contribuyendo de esta manera a alcanzar una sociedad más equitativa, incluyente y solidaria.

Su lema es:

“LO ESENCIAL ES INVISIBLE A LOS OJOS, SOLO SE SIENTE CON EL CORAZÓN”

4.2.2 Misión

Se solicitó la información sobre la misión institucional, donde (CEFAS - Patronato GADP Morona Santiago, 2018), puso a consideración de la ciudadanía lo siguiente:

“Asistir técnica, humana y socialmente a través de sistemas de protección integral a los grupos de atención prioritaria para garantizar los derechos consagrados en la Constitución en el marco de sus competencias, contribuyendo a la eliminación o reducción significativa de su situación social, para mejorar su calidad de vida”.

4.2.3 Visión

La visión de la organización expuesta por el(CEFAS - Patronato GADP Morona Santiago, 2018); es,

“Para el año 2019, se visualiza como una entidad fortalecida, solidaria, de género, progresiva, efectiva, intercultural, eficiente, transparente, desconcentrada, generando una acción social de calidad, justa y equitativa”.

4.2.4 Objetivos

Cuando se creó el CEFAS – Patronato, se determinó el siguiente objetivo:

Ordenanza de creación, Art. 2.- Objetivo.- El CEFAS – Patronato del GAPMS tiene por objeto la gestión de políticas sociales del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Morona Santiago, mediante la prestación de servicios públicos correspondientes y otros que se le encarguen o deleguen al GAPMS en el territorio de la provincia de Morona Santiago.

4.2.5 Servicios que presta el CEFAS – Patronato del GADP Morona Santiago

Se han definido los siguientes servicios de atención a los habitantes de la provincia de Morona Santiago:

Ilustración 8: Servicios que presta CEFAS - Patronato del GADP Morona Santiago



Centro Médico Integral

- Odontología
- Psicología Clínica
- Unidad de Terapia y Rehabilitación
- Medicina General
- Trabajo Social
- Imagenología
- Laboratorio



Asistencia Legal

- Asesoría legal para personas de escasos recursos económicos
- Casos del área civil
- Penal
- Pension alimenticio
- Contratos
- Arriendos
- Divorcios



Trabajo social

- Apoyo en la adquisición de medicina
- Apoyo en la adquisición de sillas de ruedas
- Adquisición de ataús



Posadas y comedores populares

- Servicio de hospedaje a personas de escasos recursos
- Servicio de alimentación



Capacitaciones

- Sistema Braille
- Panadería
- Pastelería
- Elaboración de productos de aseo y limpieza
- Heladería
- Elaboración de productos con materiales reciclables
- Convenios con instituciones públicas.

Fuente: (CEFAS - Patronato GADP Morona Santiago, 2018)

Elaborado por: La Autora

4.2.6 Diagnostico general de la institución

Para la realización de un diagnostico se elaboró el análisis interno y externo que finalmente se presentan en la matriz FODA. Primeramente se realizó el análisis interno en base a una entrevista aplicada al delegado de la Presidente del CEFAS, y apoyados en la información general entregados por la institución:

Tabla 12: Análisis interno

Fortalezas	No.	Descripción.
	1	Contar con una normativa que regula su creación y funcionamiento.
	2	Posee personal capacitado para las diferentes áreas de atención social.
	3	Cuenta con un presupuesto para la realización de actividades en pro de los derechos de los habitantes de la provincia.
	4	Para su funcionamiento cuenta con los activos fijos necesarios para la realización de las actividades operativas del GAD.
	5	Infraestructura propia donde funcionan las diferentes áreas del CEFAS.
Debilidades	No.	Descripción
	1	No se ha capacitado al personal del CEFAS - Patronato en las actividades que se deben realizar
	2	Incumplimiento en la planificación y presupuesto destinado para un período determinado.
	3	Ausencia de flujogramas de los procesos que se desarrollan en el CEFAS – Patronato del GADPMS.
	4	No se han diseñado documentos que validen la aplicación de los procedimientos en las áreas de atención.
	5	Ausencia de evaluaciones a los procesos que se desarrollan en el CEFAS – Patronato del GADPMS.

Fuente: Datos propios de la investigación

Elaborado por: La Autora

Análisis:

Dentro de las fortalezas determinadas tenemos el contar con una ordenanza donde se definió la conformación jurídica del CEFAS, los objetivos y las políticas que deben prevalecer en la entidad, su personal ha pasado por diversos programas de capacitación

enfocados a las áreas críticas de atención capacitado para las diferentes áreas de atención social.

Para cada período fiscal se entrega un presupuesto proveniente de dos fuentes la primera del Gobierno Central y la segunda de las actividades que generan recursos, más bien el problema se relaciona con la falta de cumplimiento en la fase de devengado, principalmente por la falta de evaluaciones a los prefieres presentados para el año fiscal. En base a la observación directa se pudo establecer que cuentan con activos fijos en las diferentes áreas a fin de mantener la operatividad de CEFAS, su infraestructura es propia por lo que se pueden realizar adecuaciones si es necesario mejorando la calidad del servicio que otorgan a la ciudadanía.

En el caso de las debilidades se pueden nombrar a la falta de capacidad al personal sobre las actividades administrativas, y procesos de control interno necesarias para la realización de los procesos de atención a la ciudadanía. Otra de las consecuencias que se dan en el incumplimiento en la planificación y presupuesto destinado para un período determinado, esos recursos no son retornados para el siguiente período generalmente esto es consecuencia de la no ejecución de varios de los proyectos que fueron incluidos en el plan operativo anual.

Otro de los puntos críticos en la ausencia de flujogramas de los procesos que se desarrollan en el CEFAS – Patronato del GADPMS, donde se pueden determinar los pasos, responsables y documentos que servirán como control clave, los mismos que posteriormente podrán verificados dentro de un proceso de auditoría.

Cabe recalcar que no se han diseñado documentos que validen la aplicación de los procedimientos en las áreas de atención, por ende no existe evidencia para la ejecución de las fases de auditoría de los diferentes tipos existentes

Dentro de las normas fijadas por la Contraloría General del Estado se fijó la necesidad de aplicar evaluaciones a los procesos que se desarrollan en el CEFAS – Patronato del GADPMS, aspecto que no se ha efectuado, por ende se desconoce la operatividad del sistema de control interno de la organización.

Tabla 13: Análisis externo

Oportunidades	No.	Descripción.
	1	Profesionales en las diferentes áreas interesados en trabajar en la institución pública.
	2	Apoyo de organismos nacionales e internacionales que desean financiar las actividades de la organización en pro de los habitantes de la provincia.
	3	Legislación de aplicación nacional que regula las actividades de la CEFAS.
	4	Los habitantes de la provincia consideran a la CEFAS – Patronato, como una organización de respeto y apoyo para ellos.
	5	Medios de comunicación globales y que son de fácil acceso a los habitantes, desde los mismos se pueden dar a conocer los proyectos que se han puesto en marcha en la CEFAS – Patronato.
Amenazas	No.	Descripción
	1	Inmigración que afecta a la frontera y las provincias fronterizas.
	2	Crisis económica a nivel nacional, dejando a un mayor grupo de habitantes con necesidad de atención social.
	3	Características geográficas que dificultan el acceso a las comunidades apartadas de la provincia de Morona Santiago.
	4	Desastres naturales que afectan la comunicación y el desarrollo de las actividades esenciales fijadas por el CEFAS – Patronato de Morona Santiago.
	5	Crisis políticas, debido a la polaridad de los partidos políticos en la provincia de Morona Santiago.

Fuente: Datos propios de la investigación

Elaborado por: La Autora

Análisis

Los diversos establecimientos de educación superior preparan profesionales en las diferentes áreas, quienes al culminar su preparación buscan el ingreso en una institución, los mismos que pueden participar en un proceso de selección de personal para que se tome la opción más indicada según los parámetros que deben cumplir.

Por la pluriculturalidad que existe en la Provincia de Morona Santiago, existen organizaciones nacionales e internacionales que desean apoyar en el desarrollo de las

actividades y por ende mejorar la calidad de vida de sus habitantes, para lo cual pueden firmar convenios de cooperación técnicas, financiera y logística.

En la actualidad los Asambleístas de las provincias amazónicas ha impulsado la creación de leyes que sean dirigidas a la protección de su cultura, territorio y recursos naturales, propios y únicos, los mismos que son un atractivo turístico para nacionales y extranjeros.

Los habitantes de la provincia consideran a la CEFAS – Patronato, como una organización de respeto y apoyo para ellos, teniendo en cuenta que es la organización que hace llegar de manera directa a las necesidades para mejorar su calidad de vida de la población.

Medios de comunicación globales como son el internet y redes sociales y que son de fácil acceso a los habitantes, debido a que existen aplicaciones en los teléfonos móviles, desde los mismos se pueden dar a conocer los proyectos que se han puesto en marcha en la CEFAS – Patronato, acceder a programas y participar en campañas activas.

Inmigración que afecta a la frontera y las provincias fronterizas, provienen tanto de Colombia, Perú y Venezuela, donde la crisis económica supera a la nuestra y sus pobladores ven en Ecuador la solución de los problemas, muchos también lo ven como una zona de paso a las grandes urbes del país.

Crisis económica a nivel nacional, dejando a un mayor grupo de habitantes con necesidad de atención social, con el cambio de gobierno se desato una serie de problemas que se relaciona directamente con la paralización de obras y convenios, adicionalmente se conocen en las últimas medidas económicas, el cierre de varias instituciones públicas agudizando la crisis.

Características geográficas que dificultan el acceso a las comunidades apartadas de la provincia de Morona Santiago, no solo por los caminos y sus paisajes sino por los animales silvestre de la zona, de magnitud y peligrosidad sino se sabe cómo enfrentarlos.

Ecuador es una zona reconocida por las diversas estructuras geográficas y por ende están sometidas a diversos tipos de desastres, pasando por terremotos, inundaciones, deslaves, los mismos que difícilmente se pueden predecir.

Crisis políticas, debido a la polaridad de los partidos políticos en la provincia de Morona Santiago, con el cambio del gobierno se presentaron puntos de vistas que difieren mucho el uno del otro y en base de sus ideas se han dado aspectos negativos en la gestión pública.

Ilustración 9: Matriz FODA

Análisis Interno y Externo	
Fortalezas	<p>Oportunidades</p> <p>Profesionales en las diferentes áreas interesados en trabajar en la institución pública.</p> <p>Apoyo de organismos nacionales e internacionales que desean financiar las actividades de la organización en pro de los habitantes de la provincia.</p> <p>Legislación de aplicación nacional que regula las actividades de la CEFAS.</p> <p>Los habitantes de la provincia consideran a la CEFAS – Patronato, como una organización de respeto y apoyo para ellos.</p> <p>Medios de comunicación globales y que son de fácil acceso a los habitantes, desde los mismos se pueden dar a conocer los proyectos que se han puesto en marcha en la CEFAS – Patronato.</p>
Debilidades	
<p>No se ha capacitado al personal del CEFAS - Patronato en las actividades que se deben realizar</p> <p>Incumplimiento en la planificación y presupuesto destinado para un período determinado.</p> <p>Ausencia de flujogramas de los procesos que se desarrollan en el CEFAS – Patronato del GADPMS.</p> <p>No se han diseñado documentos que validen la aplicación de los procedimientos en las áreas de atención.</p> <p>Ausencia de evaluaciones a los procesos que se desarrollan en el CEFAS – Patronato del GADPMS.</p>	<p>Amenazas</p> <p>Inmigración que afecta a la frontera y las provincias fronterizas.</p> <p>Crisis económica a nivel nacional, dejando a un mayor grupo de habitantes con necesidad de atención social.</p> <p>Características geográficas que dificultan el acceso a las comunidades apartadas de la provincia de Morona Santiago.</p> <p>Desastres naturales que afectan la comunicación y el desarrollo de las actividades esenciales fijadas por el CEFAS – Patronato de Morona Santiago.</p> <p>Crisis políticas, debido a la polaridad de los partidos políticos en la provincia de Morona Santiago.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Definición de los procesos en base a los servicios que presta el CEFAS – Patronato del GADP Morona Santiago. Elaborar los documentos de respaldo de los procesos que se deben realizar para legalizar los servicios definidos en el CEFAS. Determinar los mecanismos para la evaluación del sistema de control interno diseñado como propuesta del Marco Propositivo. 	

Fuente: Datos propios de la investigación

Elaborado por: La Autora

4.2.7 Sistema de control interno

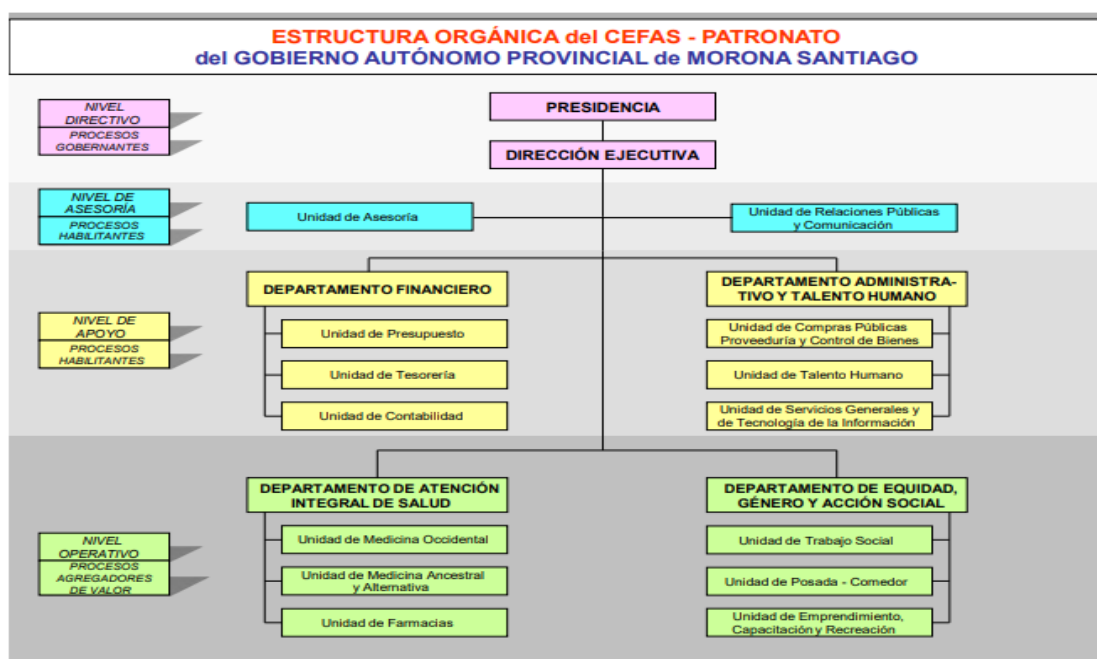
En un grupo de procesos y procedimientos que se diseñan con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los servicios que se desarrollan en la entidad, partiendo de un organigrama estructural que incluyan la totalidad de los cargos de la organización.

Para el diseño del sistema de control interno se incluyó; un organigrama estructural donde se identifique cada uno de los cargos que participan en el Patronato, se reconoció los servicios que se prestan a los habitantes de la provincia de Morona Santiago, cae destacar que es una institución perteneciente al GAD Provincial de morona Santiago, pero de sus actividades propias no se encontraron flujogramas o procedimientos que permita identificar a los responsables de cada proceso, por lo que tiene un enfoque en este punto principalmente.

4.2.7.1 Organigrama estructural

Dentro de la documentación subida a la página web de la intuición se desprende el organigrama estructural, el mismo que no incluye a la totalidad de los cargos que se desempeñan en la CEFAS:

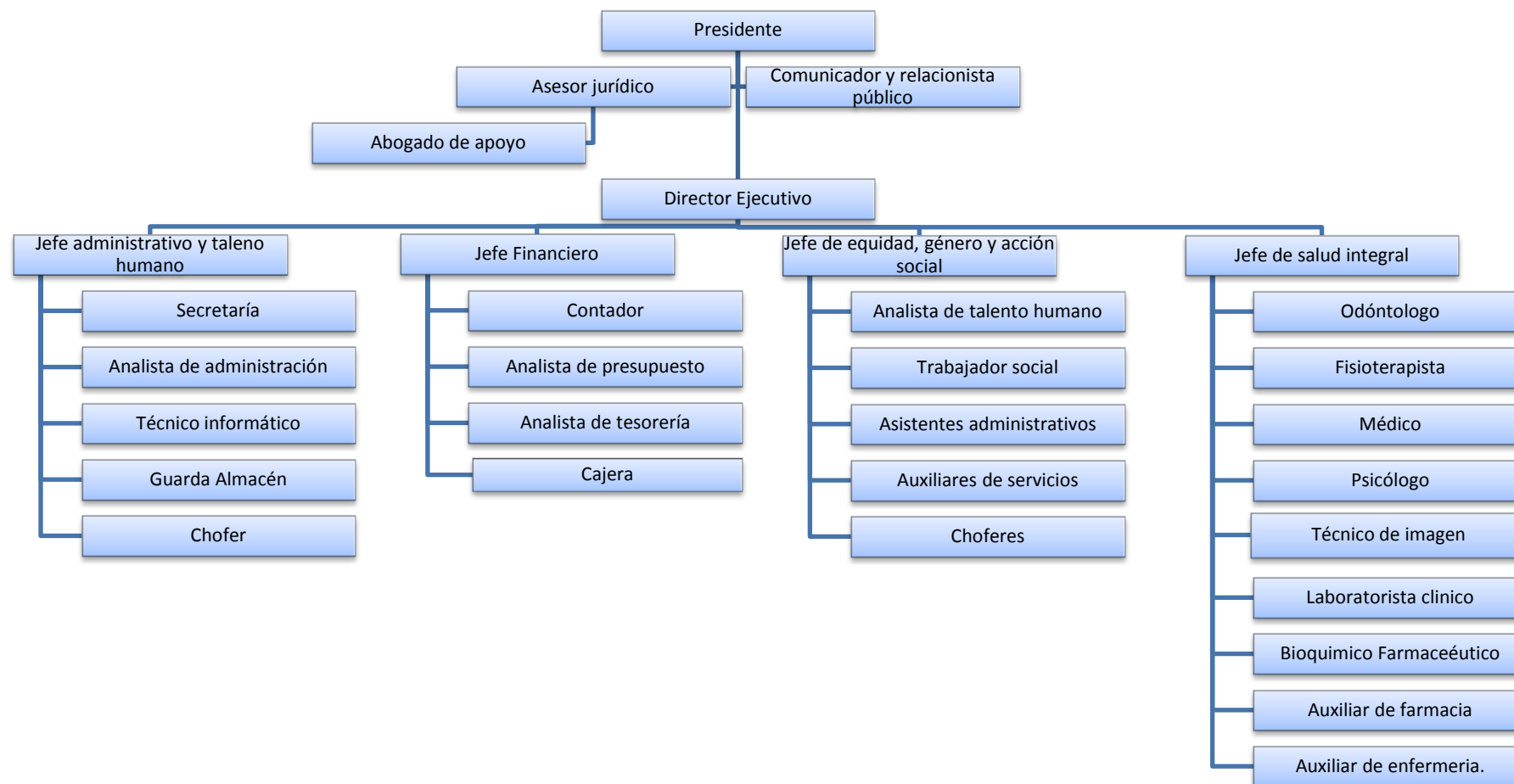
Ilustración 10: Organigrama estructural



Fuente: (CEFAS - Patronato GADP Morona Santiago, 2016)

Elaborado por: La Autora

Ilustración 11: Organigrama estructural CEFAS - Patronato GADP Morona Santiago



Fuente: (CEFAS - Patronato GADP Morona Santiago, 2016)

Elaborado por: La Autora

4.2.7.2 Políticas del sistema de control interno administrativa

Como base para la determinación de las políticas del sistema de control interno administrativa se tomaron como sustento las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado:

Política administrativa No. 1.- Estructura organizativa

El organigrama estructural debe ser actualizado por parte del encargado de la administración del talento humano, cuando haya ingresado o suprimido un cargo dentro de la CEFAS – Patronato GADP Morona Santiago., esto documentos debe ir de la mano con el Reglamento interno orgánico funcional, de servicios y procesos de la organización.

Política administrativa No. 2.- Delegación de la autoridad

Cuando se presente un caso en el que sea indispensable la delegación de la autoridad, se deberá apoyar en un funcionario de la misma área, quienes conozcan las actividades que se han desarrollado y cuáles son los estudios que abalizan los planes, programas, proyectos que fueron destinados para la unidad de trabajo.

Política administrativa No. 3.- Separación de funciones y rotación de labores

La institución posee un manual de funciones incluido dentro de su Reglamento interno orgánico funcional, se debe elaborar un plan de rotación para que los funcionarios roten en las diferentes actividades y en caso de que exista una vacante pueda ser tomada por un funcionario sin mayor problema.

4.2.7.3 Políticas del sistema de control interno financiero

Política financiera No. 1.- Autorización y aprobación de transacciones y operaciones

En la normas 401 – 02, se fija que cada transacciones u operación debe tener loas firmas de responsabilidad de los funcionarios público, debido que de esta manera se determina

como se hicieron uso de los recursos de la CEFAS. Todas estas autorizaciones serán por escrito.

Política financiera No. 2.- Supervisión

Aplicar la supervisión de las actividades constante, en cada una de las áreas, se cuentan con documentos claves que permitan identificar la aplicación del proceso y la respectiva supervisión.

4.2.7.4 Flujogramas de procesos y procedimientos del sistema de control interno

Los procesos que han sido definidos para el presente trabajo de titulación son los siguientes:

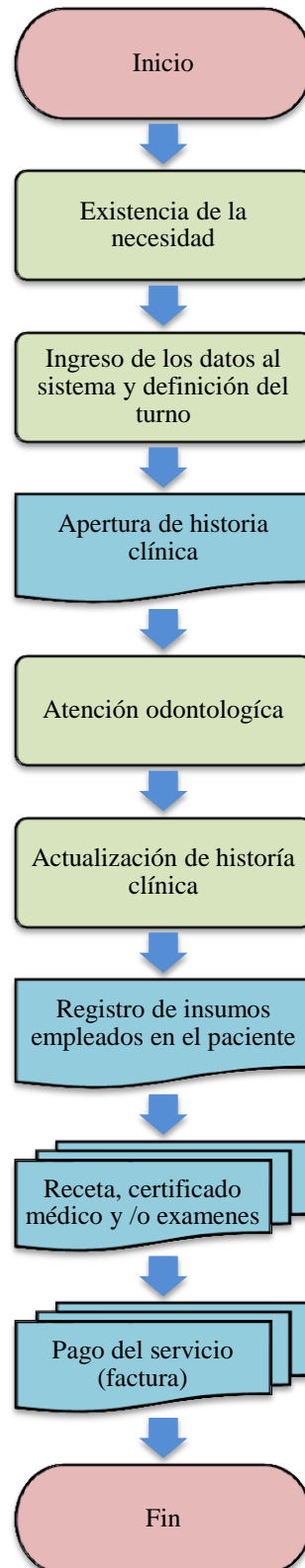
Ilustración 12: Procesos definidos para la elaboración de flujogramas



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Flujograma1: Atención odontológica



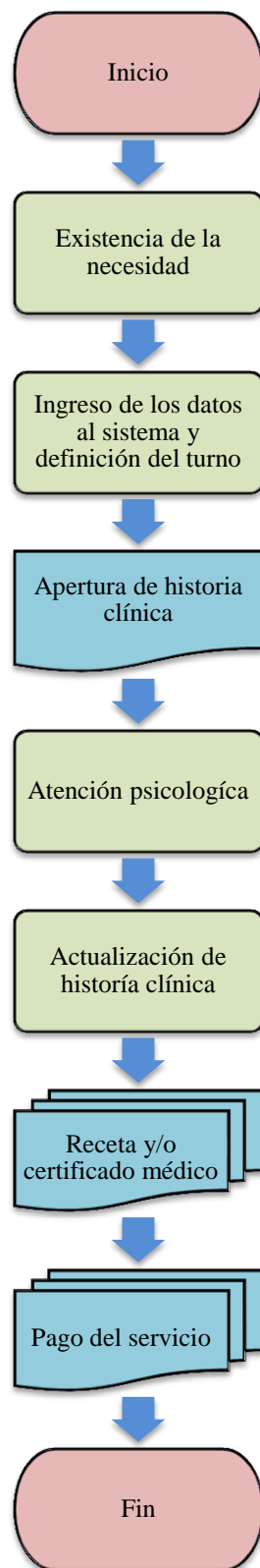
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La Autora

Tabla 14: Procedimientos de la atención odontológica

Responsable	Actividad	Documento clave
Paciente	Existencia de la necesidad por lo que el paciente busca la atención odontológica en el CEFAS.	
Analista administrativo	Ingreso de los datos al sistema y definición del turno, considerando el momento de llegada de cada paciente, entregando un número limitado de turnos diarios.	Ficha de turno
Auxiliar de enfermería	Apertura de historia clínica, donde se realizará revisiones o tomara datos según la especialidad a ser aplicada.	Historia clínica registrada en un sistema informático
Odontólogo	Atención odontológica, donde el profesional tomará en cuenta los protocolos definidos según la dolencia reportada.	
	Una vez realizada la atención se procede a la actualización de historia clínica en el sistema informático.	
	Registro de insumos empleados en el paciente a fin de que se puedan liquidar estos valores.	Registro de insumos
	Según sea el caso se emitirá una receta, certificado médico y /o exámenes	Receta Certificado médico Exámenes
Cajera	Terminada la atención el paciente debe proceder al pago del servicio en la caja.	Factura

Fuente: Investigación de campo**Elaborado por:** La Autora

Flujograma2: Atención Psicológica



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La Autora

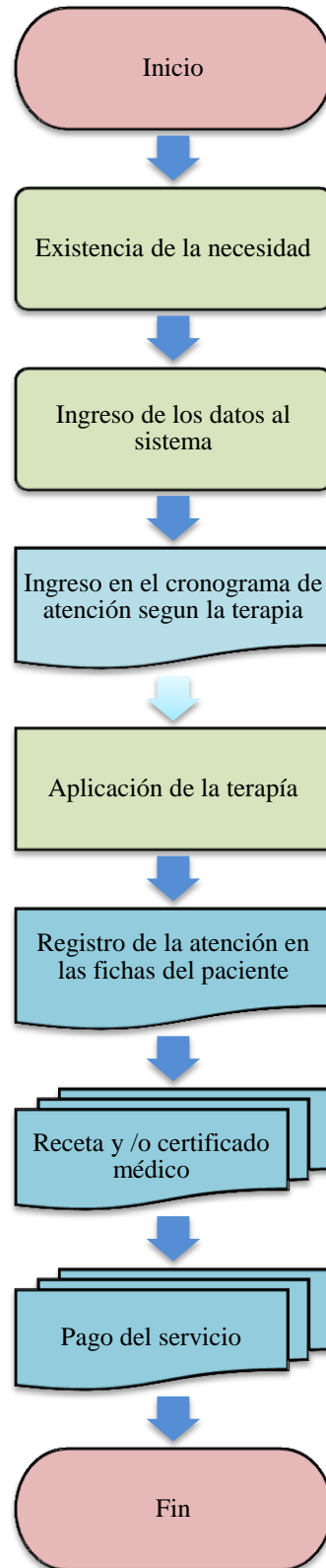
Tabla 15: Atención Psicológica

Responsable	Actividad	Documento clave
Paciente	Existencia de la necesidad por lo que el paciente se dirige al CEFAS.	
Analista administrativo	Ingreso de los datos al sistema y definición del turno, considerando el momento de llegada de cada paciente, entregando un número limitado de turnos diarios.	Ficha de turno
Auxiliar de enfermería	Apertura de historia clínica, donde se incluye datos personales.	Historia clínica registrada en un sistema informático
Psicólogo	Atención psicológica, donde se define la terapia a ser empleada para obtener los resultados esperados	
	Ingreso de la información a la historia clínica en el sistema informático.	
	Según sea el caso se emitirá una receta y / o certificado médico.	Receta Certificado
Cajera	Terminada la atención el paciente debe proceder al pago del servicio en la caja.	Factura

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Flujograma3: Terapia y rehabilitación



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La Autora

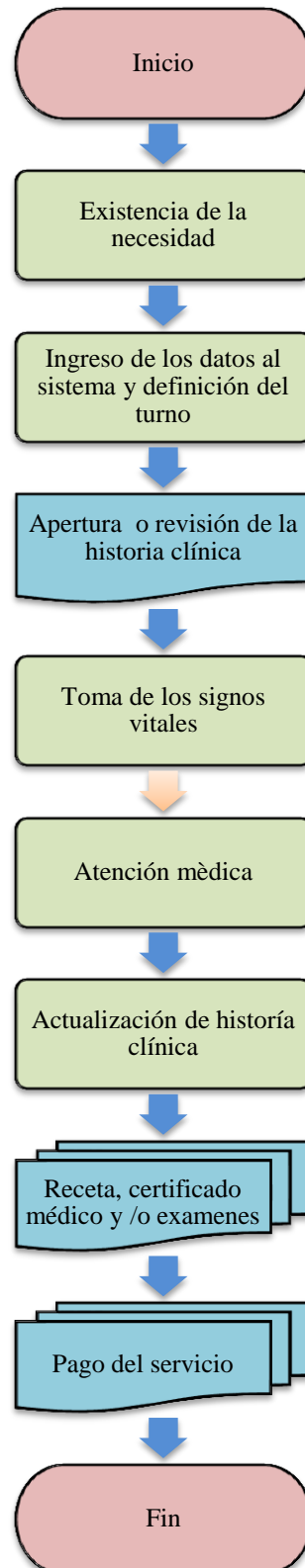
Tabla 16: Procedimientos para la aplicación de la fisioterapia.

Responsable	Actividad	Documento clave
Paciente	Existencia de la necesidad de atención en físico terapia	
Analista administrativo	Ingreso de los datos al sistema y definición del turno.	Ficha de turno
Auxiliar de enfermería	Ingreso del cronograma de atención según la terapia a realizarse.	
Terapeuta	Aplicación de la terapia que requiere el paciente.	
	Registro de la atención en la ficha del paciente.	Ficha del paciente
	Según sea el caso se emitirá una receta, y /o certificado médico.	Receta Certificado médico
Cajera	Terminada la atención el paciente debe proceder al pago del servicio en la caja.	Factura

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Flujograma4: Atención en medicina general



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La Autora

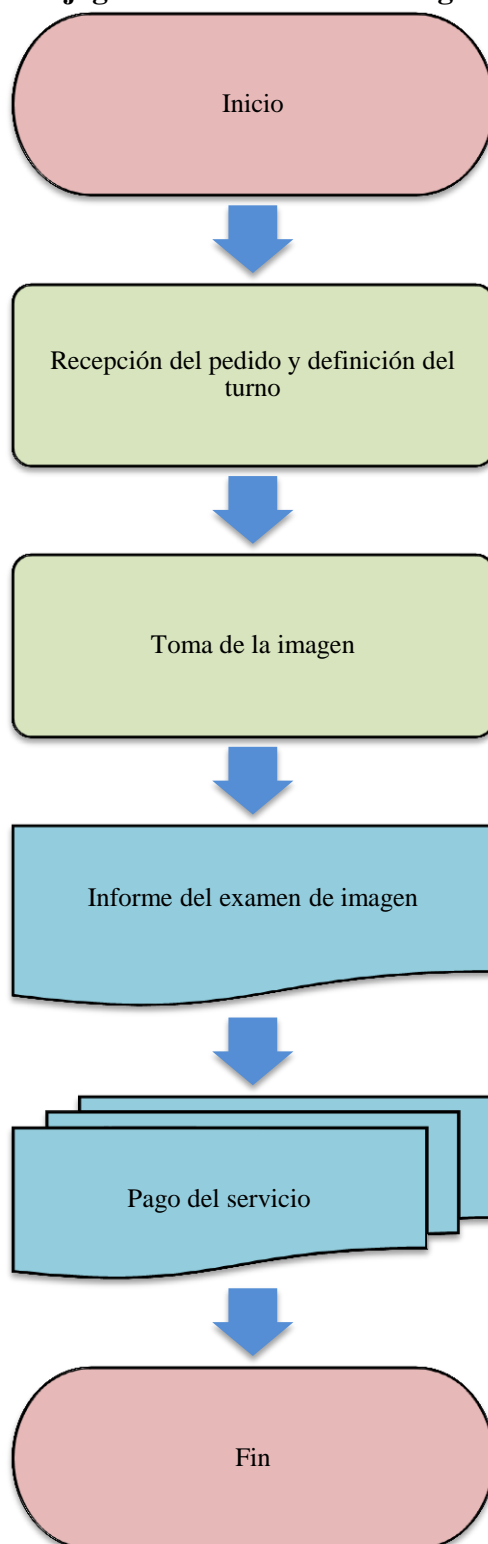
Tabla 17: Atención en medicina general

Responsable	Actividad	Documento clave
Paciente	Existencia de la necesidad para que el paciente busque un turno en medicina general.	
Analista administrativo	Ingreso de los datos al sistema y definición del turno, basado en el momento de llegada al CEFAS.	Ficha de turno
Auxiliar de enfermería	Apertura o revisión de historia clínica, toma de signos vitales.	Historia clínica registrada en un sistema informático
Medicina General	Atención en medicina general.	
	Una vez realizada la atención se procede a la actualización de historia clínica en el sistema informático.	
	Según sea el caso se emitirá una receta, certificado médico y /o exámenes	Receta Certificado médico Exámenes
Cajera	Terminada la atención el paciente debe proceder al pago del servicio en la caja.	Factura

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Flujograma5: Atención en imagen



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La Autora

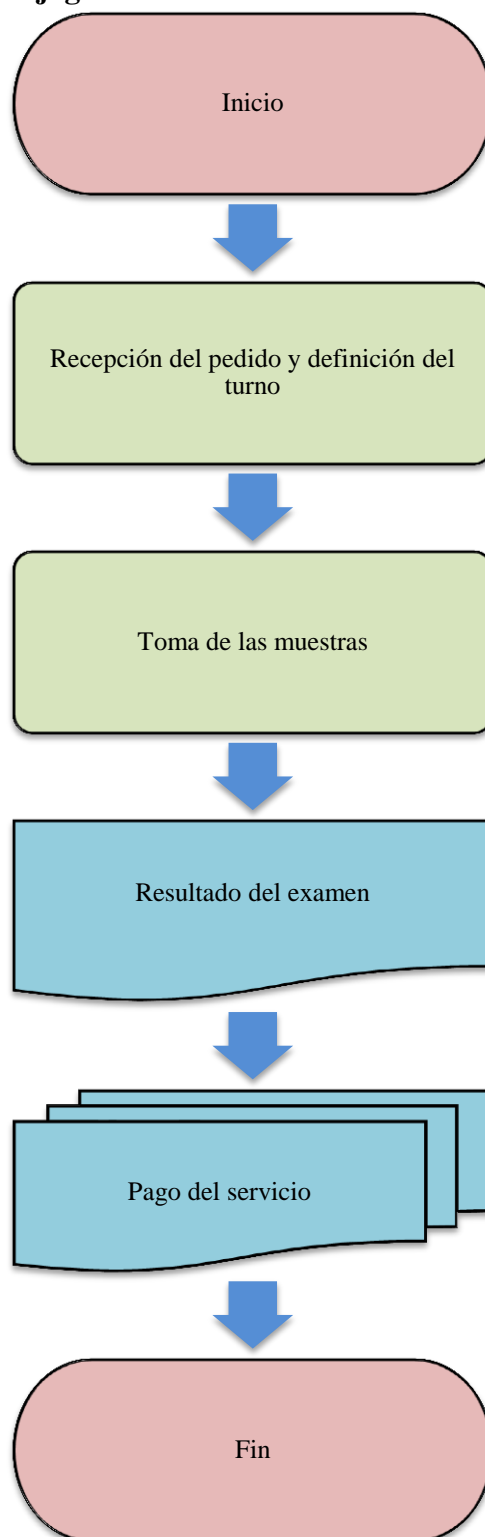
Tabla 18: Examen de imagen

Responsable	Actividad	Documento clave
Paciente	Existencia de la necesidad de atención en la imagen.	
Analista administrativo	Recepción del pedido y definición del turno según los cupos dados para el día.	
Técnico en imagen	Aplicación del examen en imagen.	
	Elaboración del informe del examen efectuado.	
Cajera	Terminada la atención el paciente debe proceder al pago del servicio en la caja.	Factura

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Flujograma6: Atención en laboratorio



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

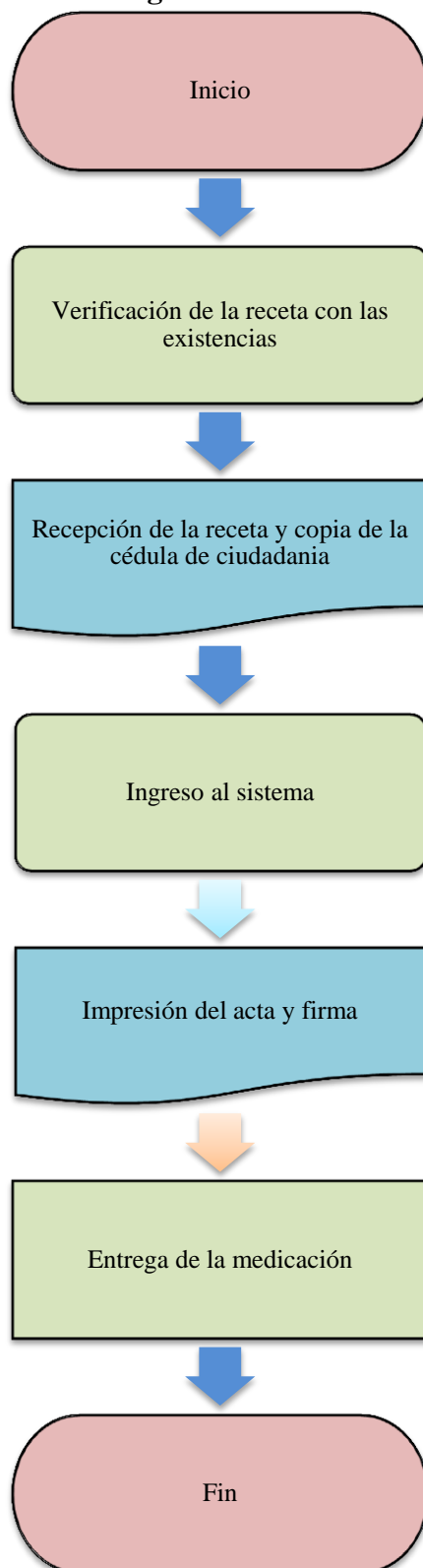
Tabla 19: Examen de laboratorio

Responsable	Actividad	Documento clave
Paciente	Existencia de la necesidad de atención en la imagen.	
Analista administrativo	Recepción del pedido y definición del turno según los cupos dados para el día.	
Técnico en imagen	Toma de las muestras según el examen.	
	Elaboración del informe con los resultados del examen efectuado.	
Cajera	Terminada la atención el paciente debe proceder al pago del servicio en la caja.	Factura

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Flujograma7: Entrega de medicamentos con receta



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La Autora

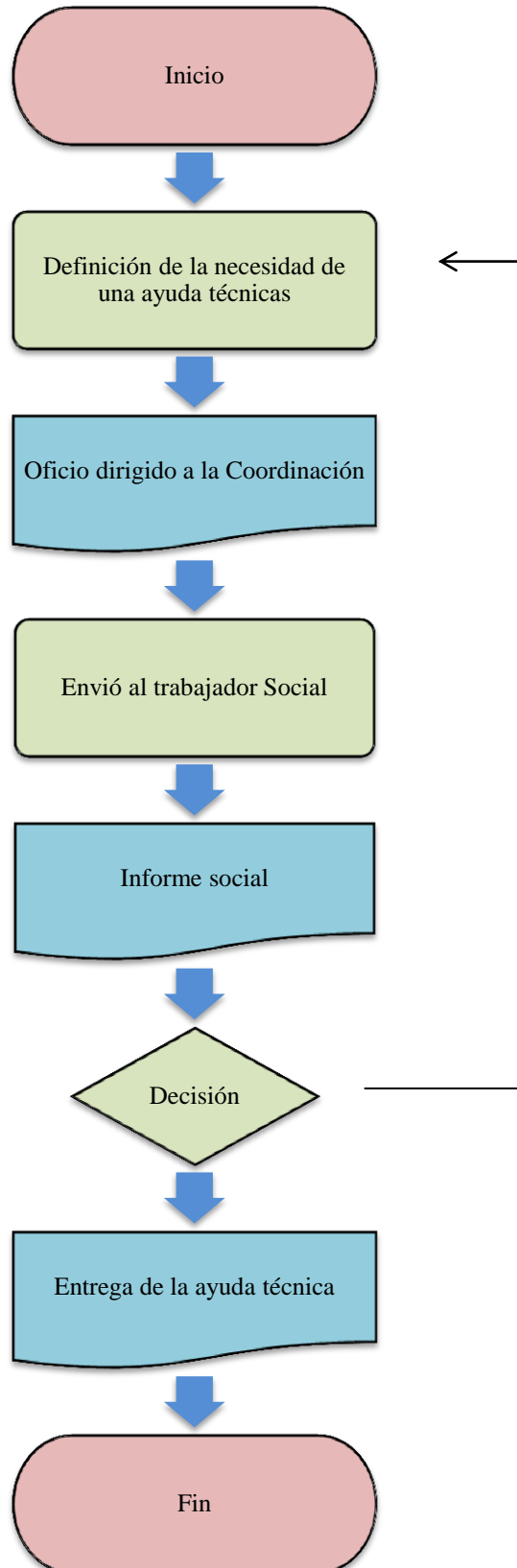
Tabla 20: Examen de medicamentos con receta

Responsable	Actividad	Documento clave
Paciente	Existencia de la necesidad de atención en la imagen.	
Auxiliar de farmacia	Revisión de la receta con las existencias en el sistema informático.	
	Recepción de la receta con una copia de la cedula de ciudadanía.	
	Elaboración del acta de entrega de medicamentos y firma.	Acta de entrega de los medicamentos
	Entrega de los medicamentos.	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Flujograma8: Entrega de ayudas técnicas



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La Autora

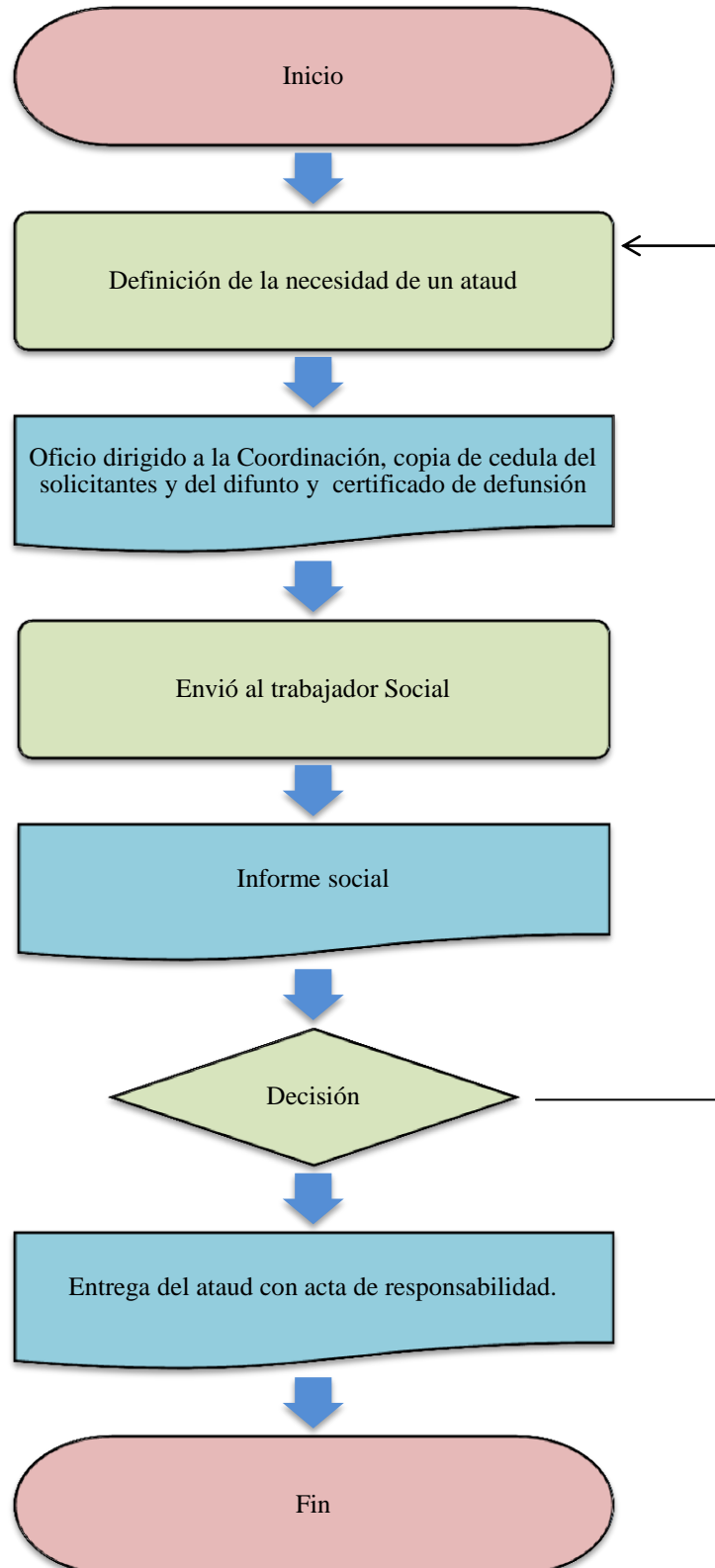
Tabla 21: Entrega de ayudas técnicas

Responsable	Actividad	Documento clave
Paciente	Existencia de la necesidad de ayudas técnicas.	
	Envía un oficio donde se solicita ayudas técnicas	Oficio de solicitud de ayudas técnicas.
Trabajador social	Analiza la necesidad y elabora el informe social.	
Coordinador	Recepta el informe social y toma una decisión sobre la misma.	Informe social
Guarda almacén	Si la decisión es positiva se elabora el acta de entrega de las ayudas técnicas.	Acta de entrega de ayudas técnicas.
Beneficiario	Recepta la ayuda técnica de la entidad.	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Flujograma9: Entrega de ataúdes



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La Autora

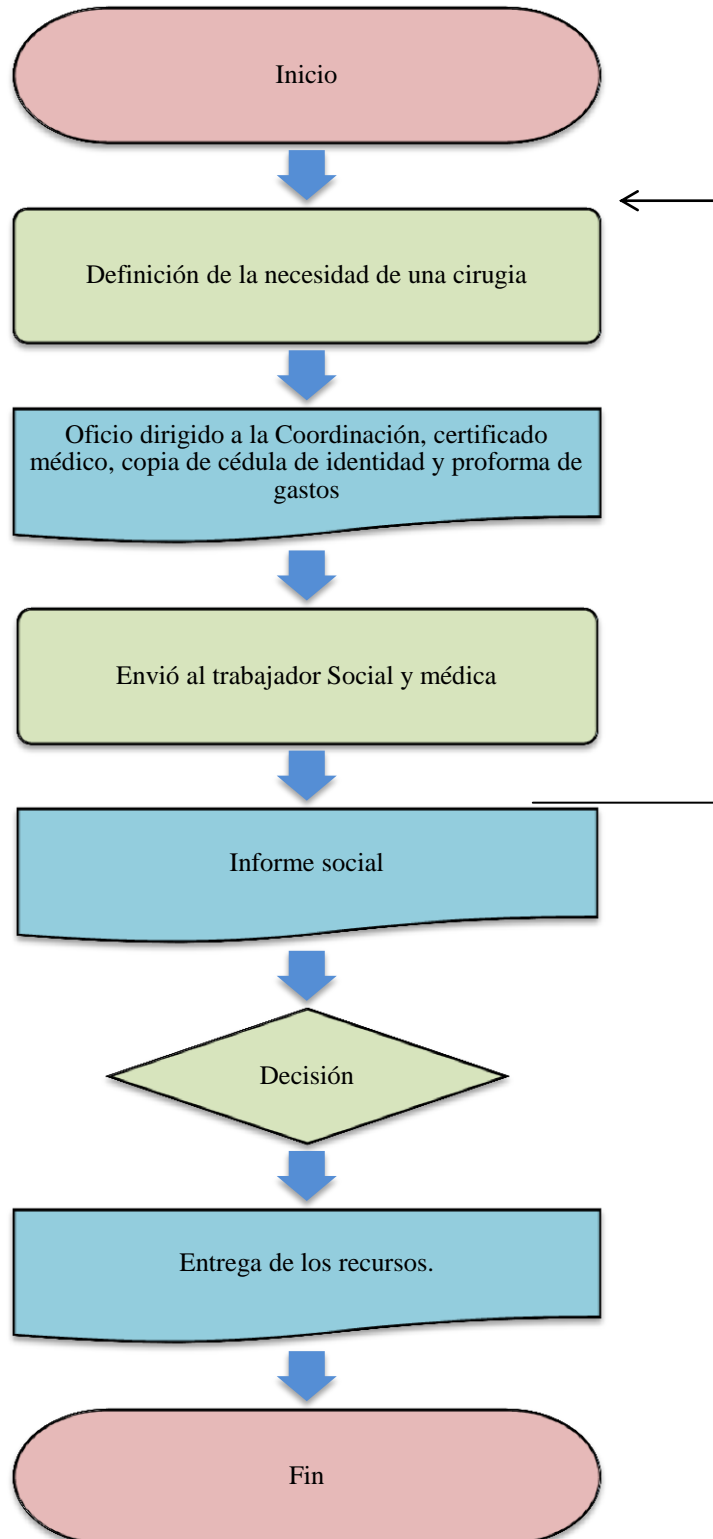
Tabla 22: Entrega de ataúd

Responsable	Actividad	Documento clave
Paciente	Existencia de la necesidad de un ataúd.	
	Envía un oficio donde se solicita ayudas técnicas, incluye las copias de la cedula del solicitante, difunto y su certificado de defunción	Oficio de solicitud de ayudas técnicas.
Trabajador social	Analiza la necesidad y elabora el informe social.	Informe social
Coordinador	Recepta el informe social y toma una decisión sobre la misma.	
Guarda almacén	Si la decisión es positiva se elabora el acta de entrega del ataúd.	Acta de entrega del ataúd.
Beneficiario	Recepta del ataúd	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Flujograma10: Apoyo en la realización de cirugías



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La Autora

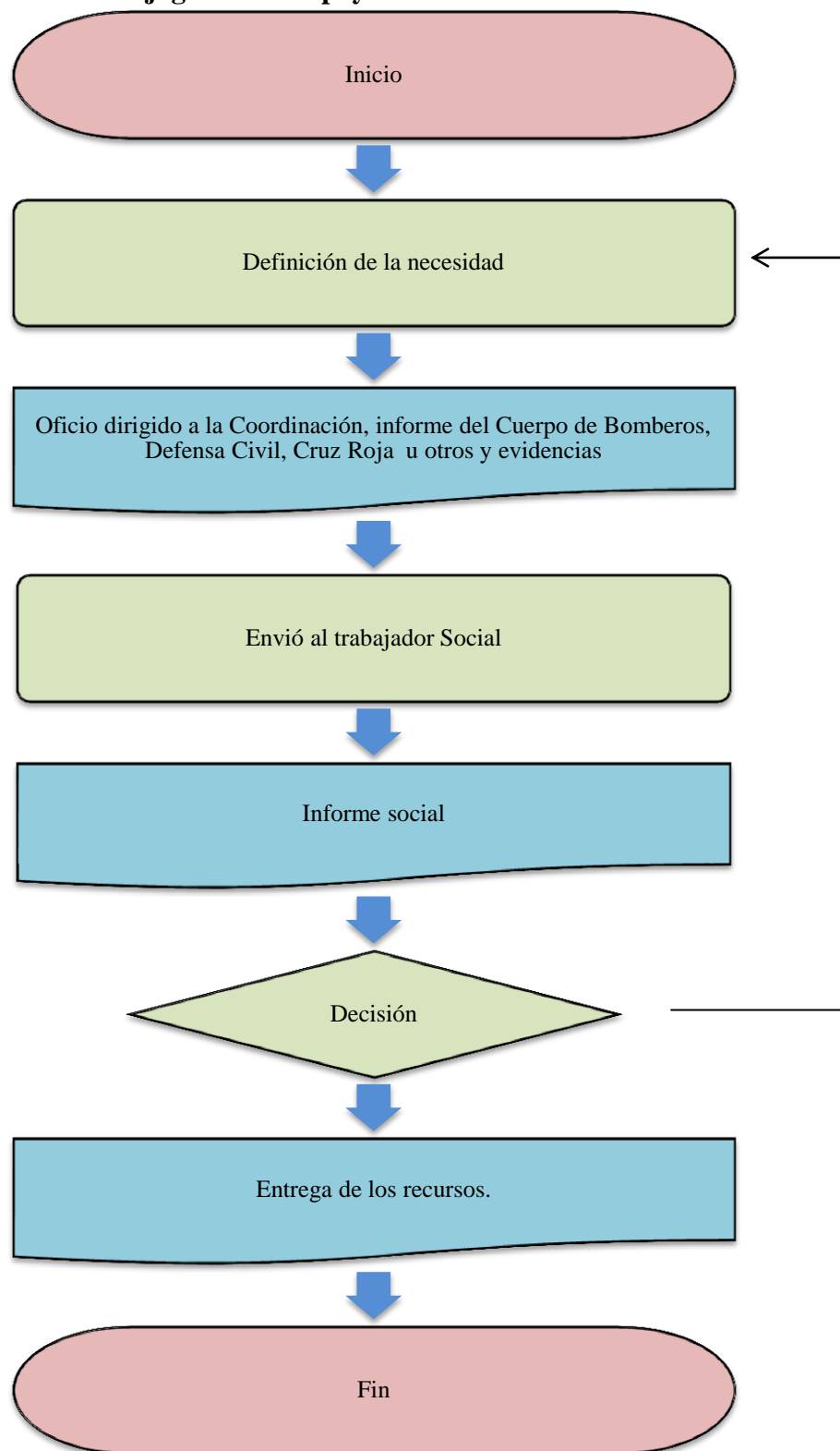
Tabla 23: Apoyo en la realización de cirugías

Responsable	Actividad	Documento clave
Paciente	Existencia de la necesidad de un ataúd.	
	Envía un oficio donde se solicita recursos para cubrir una cirugía, copias de la cedula del solicitante y paciente, certificado médico y proforma de costos de la cirugía.	Oficio de solicitud de ayuda para realizar una cirugía
Trabajador social Médico general	Analiza la necesidad y elabora el informe social, apoyado con el criterio del Médico General.	Informe social con revisión médica.
Coordinador	Recepta el informe social y toma una decisión sobre la misma.	
Analista de tesorería	Si la decisión es positiva se elabora el acta de entrega de recursos.	Acta de entrega de recursos.
Beneficiario	Recepta de los recursos	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Flujograma11: Apoyo en caso de siniestros



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La Autora

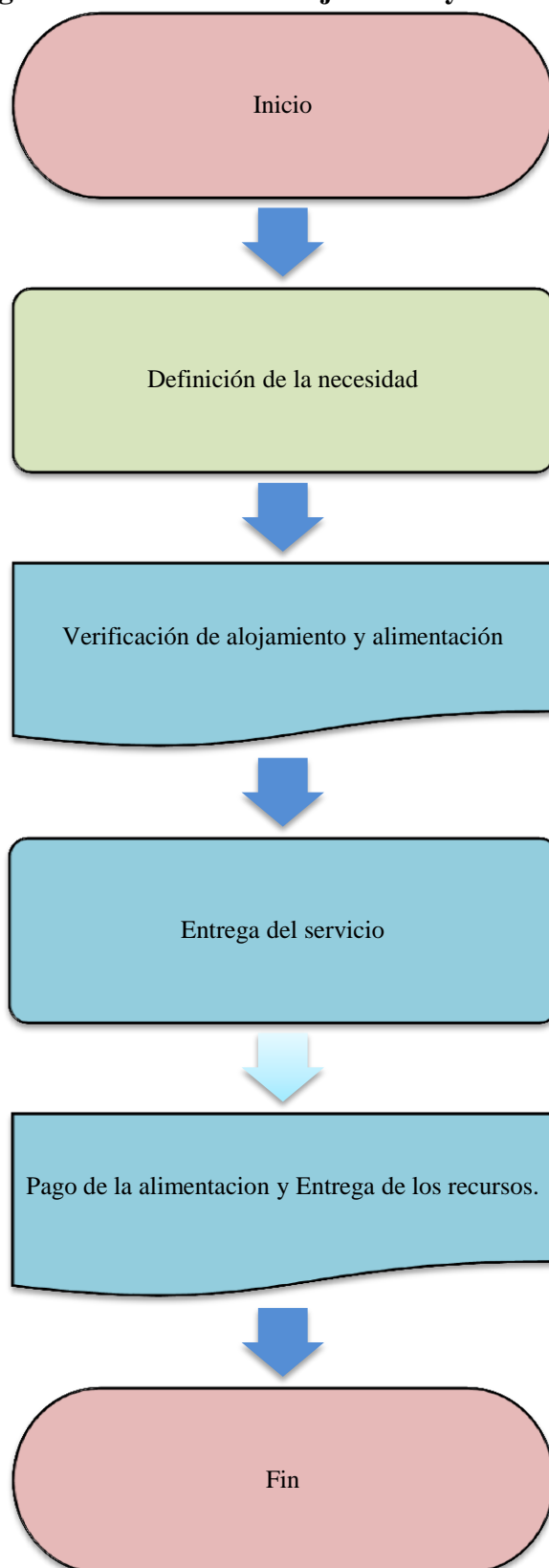
Tabla 24: Apoyo en caso de siniestros

Responsable	Actividad	Documento clave
Paciente	Existencia de la necesidad	
	Envía un oficio donde se solicita recursos en caso de siniestros Oficio dirigido a la Coordinación, informe del Cuerpo de Bomberos, Defensa Civil, Cruz Roja u otros y evidencias	Oficio de solicitud de ayuda para realizar una cirugía
Trabajador social	Analiza la necesidad y elabora el informe social.	Informe social
Coordinador	Recepta el informe social y toma una decisión sobre la misma.	
Analista de tesorería	Si la decisión es positiva se elabora el acta de entrega de recursos.	Acta de entrega de recursos.
Beneficiario	Recepta de los recursos	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Flujograma12: Servicio de alojamiento y alimentación



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La Autora

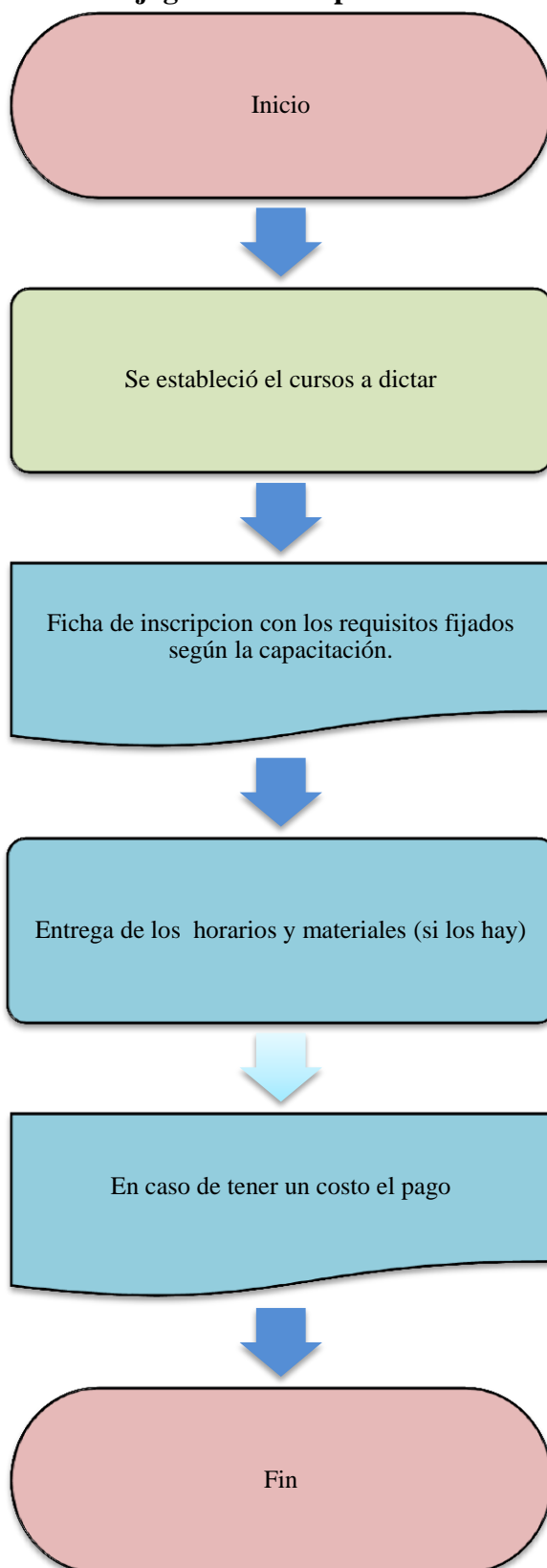
Tabla 25: Servicio de alojamiento y alimentación

Responsable	Actividad	Documento clave
Poblador	Existencia de la necesidad	
Auxiliar de servicios	Verifica la existencia de alimento y/o hospedaje cualquiera sea el caso.	
	Otorga el servicio según la necesidad de los habitantes.	
Cajera	Recepción del pago	Factura

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Flujograma13: Capacitación



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La Autora

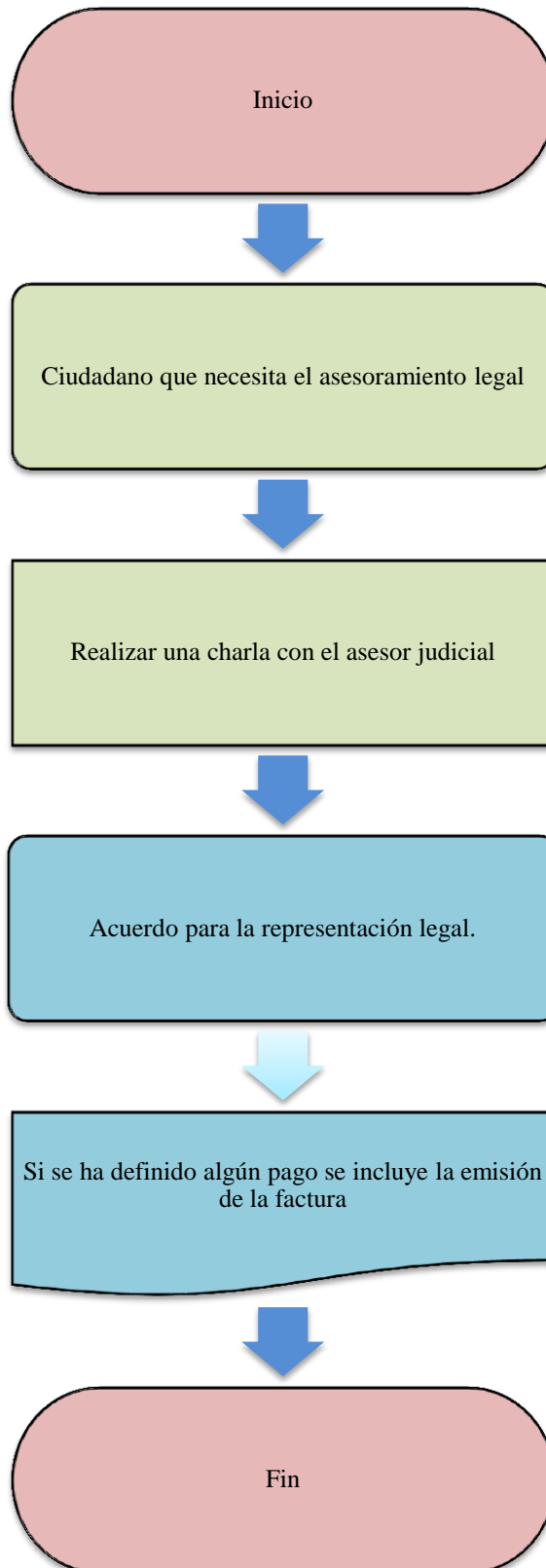
Tabla 26: Capacitación

Responsable	Actividad	Documento clave
Interesados en la capacitación	Existencia de la necesidad de capacitarse para el inicio de un emprendimiento.	
Asistente administrativo	Con la presentación de los requisitos se realizará la inscripción y el registro del mismo.	Ficha de inscripción.
	Entrega de los horarios y si es el caso los materiales e insumos.	
Cajera	Recepción del pago si tiene costo.	Factura

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Flujograma14: Asistencia Legal



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La Autora

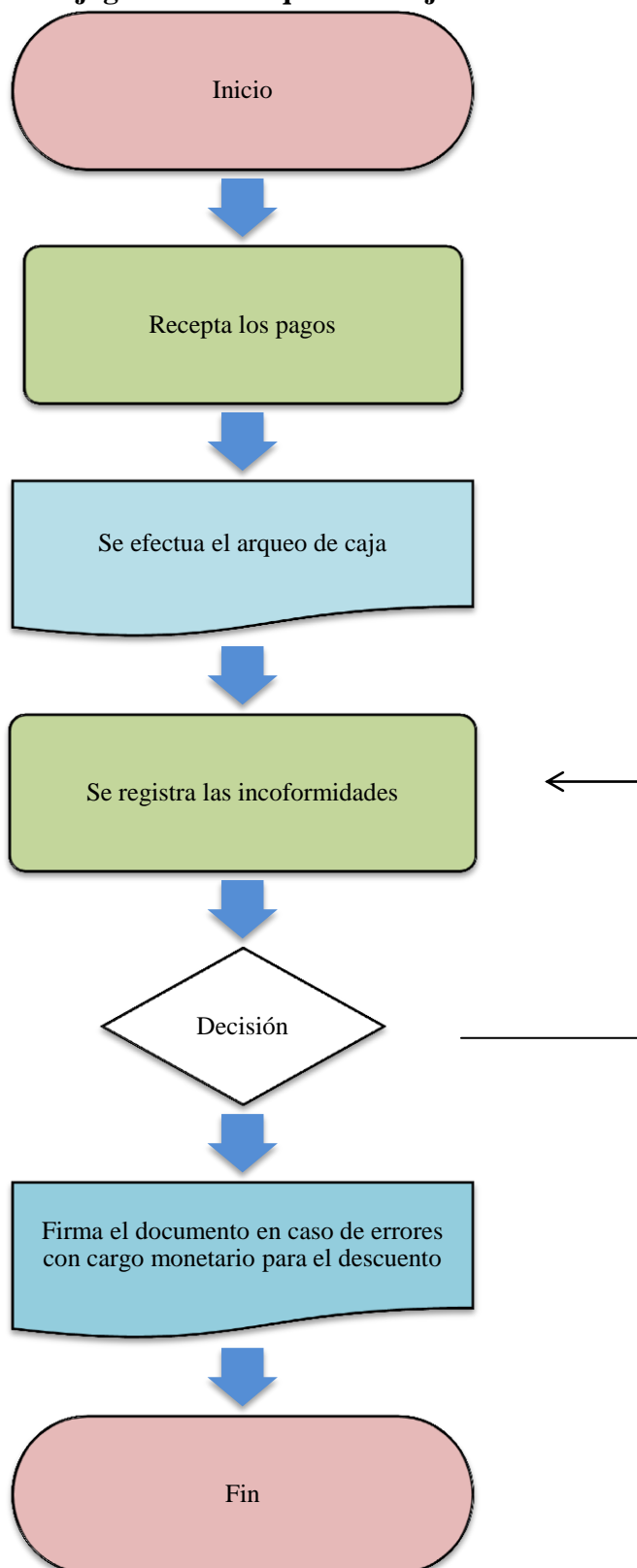
Tabla 27: Asesoría legal

Responsable	Actividad	Documento clave
Ciudadano	Persona que requiera el servicio de asesoramiento legal	
Abogado	Realizar una charla con el asesor judicial, donde se conozca la situación y si es necesaria la intervención del Abogado.	
	Elaboración y firma del acuerdo de representación legal.	Acuerdo de representación legal.
Cajera	Recepción del pago si tiene costo.	Factura

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Flujograma15: Arqueos de caja



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La Autora

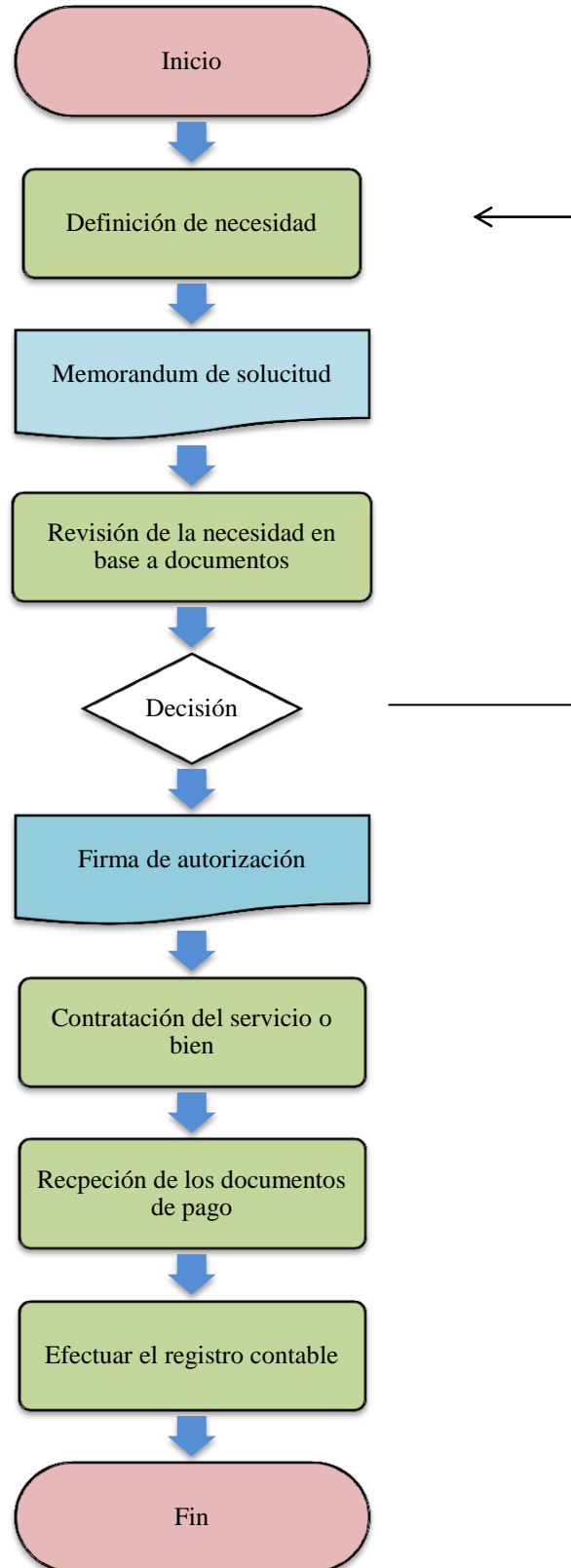
Tabla 28: Arqueo de caja

Responsable	Actividad	Documento clave
Cajero	Recepta los pagos por los servicios que presta el CEFAS Patronato.	
Auxiliar de tesorería	Realiza el proceso de arqueo de caja donde se compara los valores de caja con los documentos registrados ese día a fin de establecer su estricto cumplimiento.	
	Elaboración del arqueo de caja como documento.	Arqueo de caja
	En caso de existir inconformidades se procederá a la elaboración del informe para el descuento.	Informe de anomalías de arqueo de caja
Contador	Recepta para el respectivo descuento de los haberes de caja.	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Flujograma16: Gastos menores



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La Autora

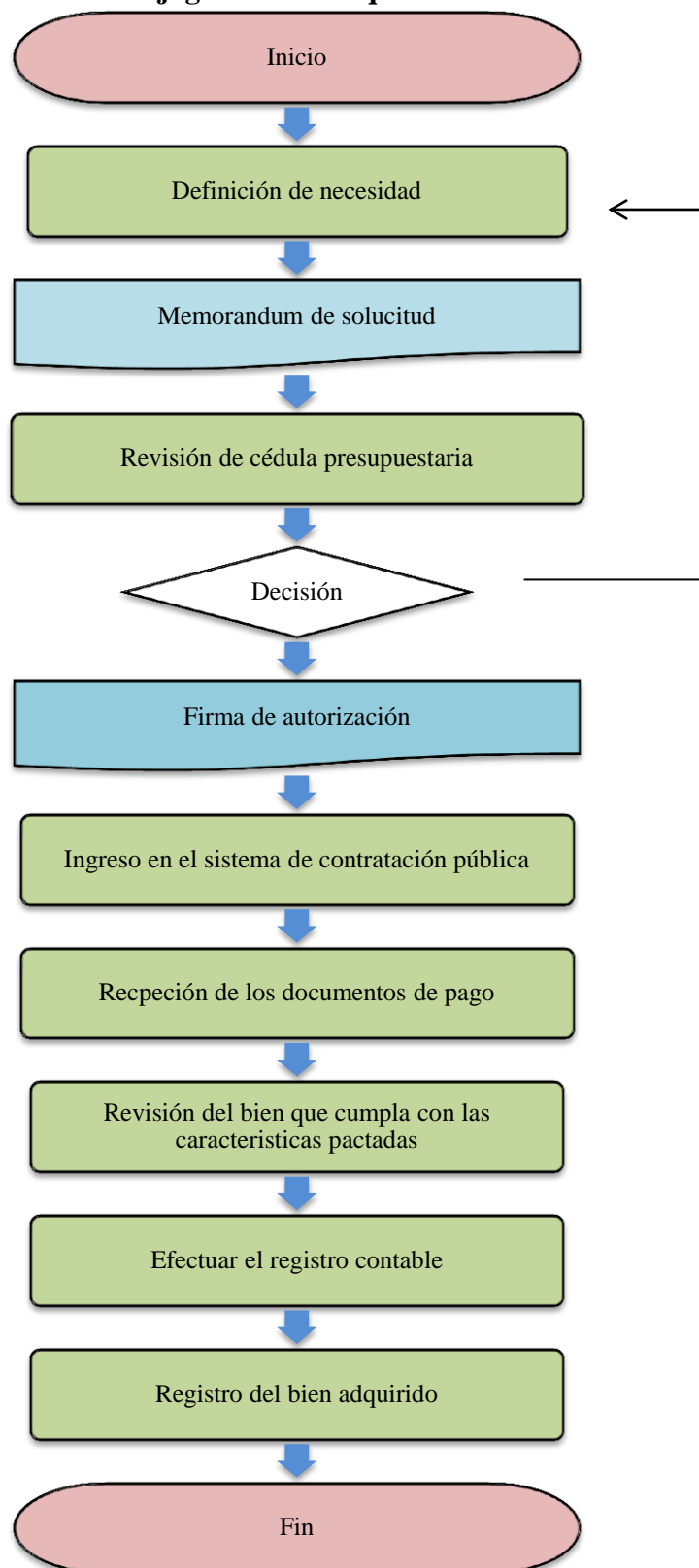
Tabla 29: Gastos menores

Responsable	Actividad	Documento clave
Cualquier jefe departamental	En base a las necesidades de gastos menores se notifica en base a un memorándum	Memorándum de solicitud
Director Ejecutivo	Recepta el memorándum analiza la información.	
	Si considera pertinente dará su visto bueno en el documento caso contrario se negara.	
	Autoriza al Jefe Financiero para el cumplimiento de los gastos	Oficio de autorización
Jefe financiero	Contrata el servicio o bien.	
Contador	Recepción de los documentos que habilitan el pago.	
	Registro contable de la transacción.	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Flujograma17: Adquisición



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

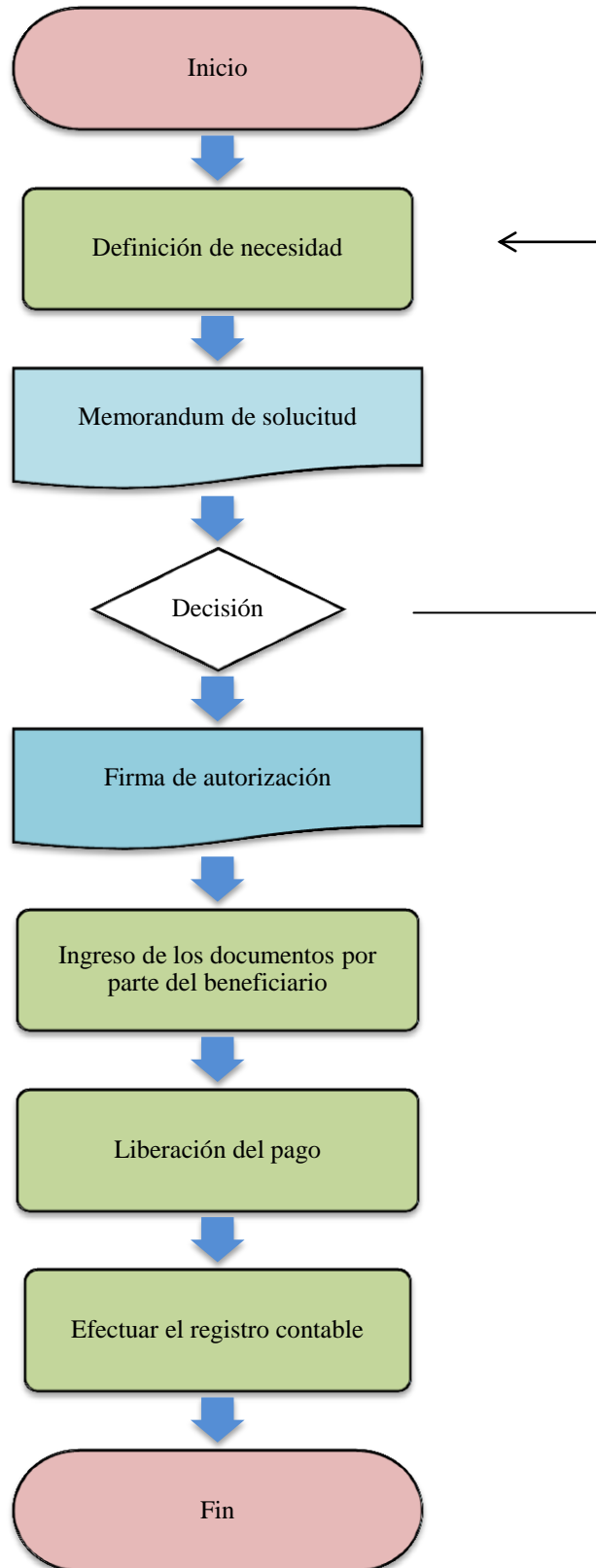
Tabla 30: Adquisición

Responsable	Actividad	Documento clave
Cualquier jefe departamental	En base a las necesidades de adquisición se notifica en base a un memorándum	Memorándum de solicitud
Director Ejecutivo	Recepta el memorándum analiza la información.	
	Revisión de la proforma presupuestaria	
	Autoriza al Jefe Financiero para el cumplimiento de los gastos	Oficio de autorización
Jefe financiero	Contrata el servicio o bien.	
Contador	Ingreso en el sistema de contratación pública	
	Recepción de los documentos que habilitan el pago.	
	Registro contable de la transacción.	
Guarda almacén	Revisión de las características del bien adquirido.	
	Registro del bien dentro del sistema de activos fijos.	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Flujograma18: Viáticos



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La Autora

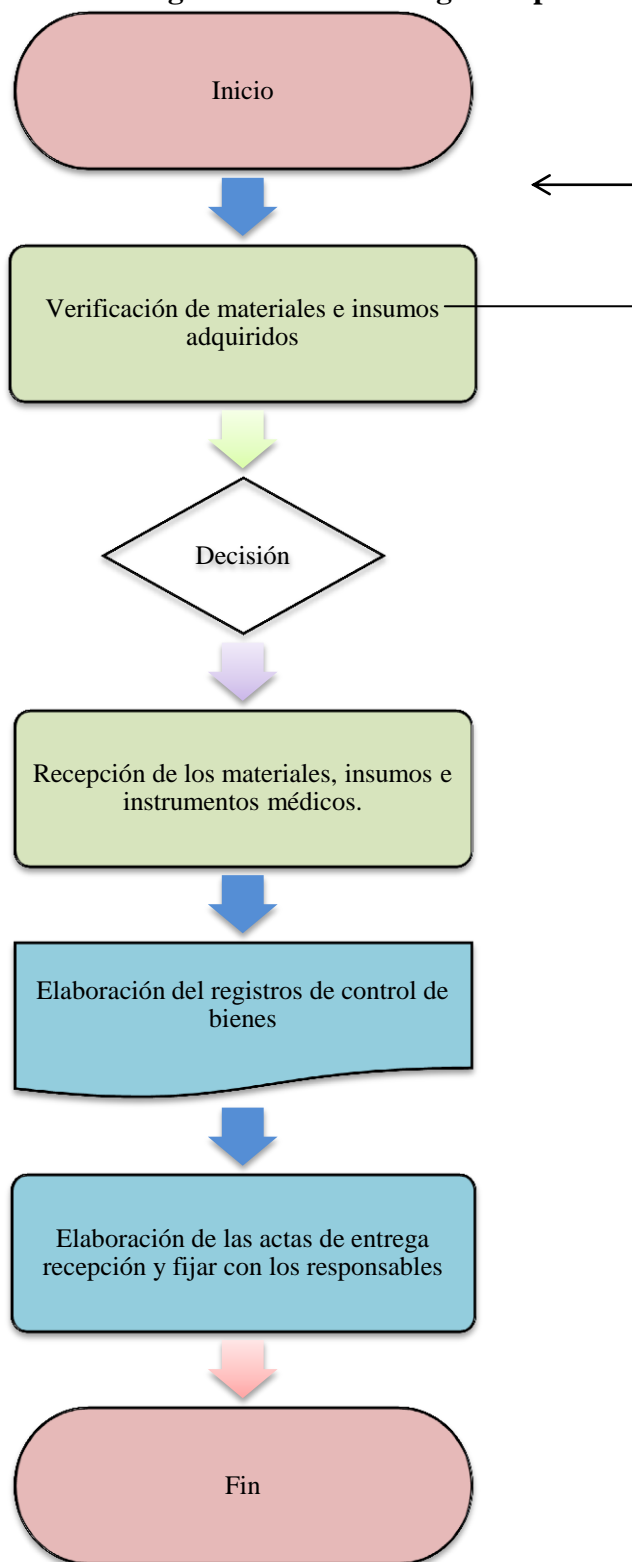
Tabla 31: Viáticos

Responsable	Actividad	Documento clave
Cualquier jefe departamental	En base a las necesidades de viáticos según la tarea a realizar.	Memorándum de solicitud
Director Ejecutivo	Recepta el memorándum analiza la información.	
	Autoriza al Jefe Financiero	Oficio de autorización
Jefe financiero	Recepción de los documentos que habilitan el pago.	
	Liberación de los recursos por medio de transferencia para el pago al beneficiario	
	Registro contable de la transacción.	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Flujograma19: Entrega de actas de entrega recepción



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

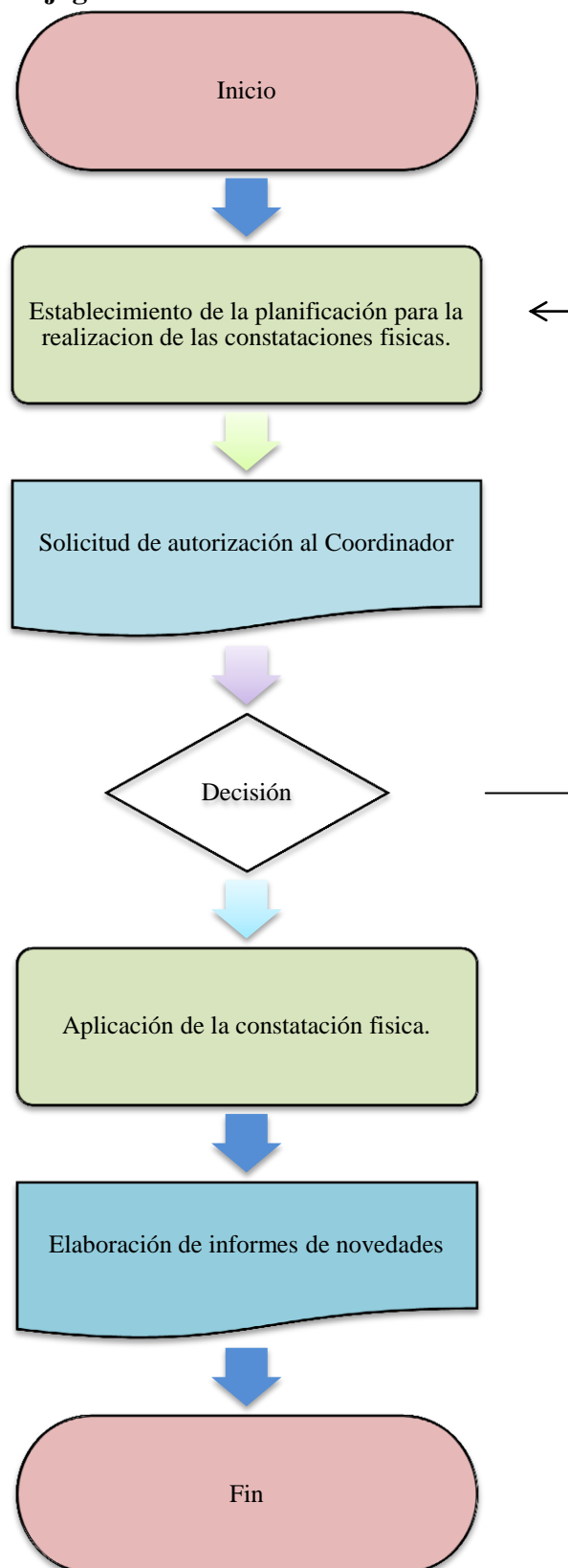
Tabla 32: Actas de entrega recepción

Responsable	Actividad	Documento clave
Proveedor	Entrega de los materiales, insumos o instrumentos médicos contratados por la administración.	
Guarda almacén	Verificación en base a la factura comercial del cumplimiento de los requisitos.	
	Si están de acuerdo a las características se procesó al registro de su ingreso.	Registro del bien
	Elaboración y firma de las actas de entrega recepción.	Actas de entrega de recepción.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Flujograma20: Constataciones físicas



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La Autora

Tabla 33: Constatación física


Responsable	Actividad	Documento clave
Guarda almacén	Elaboración de la planificación para la aplicación de la constatación física de los bienes.	
	Elaboración de la solicitud para la autorización de la constatación física de los bienes.	Solicitud de acto administrativo.
Coordinador	Autoriza la aplicación de la constatación física.	
Guarda almacén	Aplicación del proceso de constatación física para ser revisada por el principal del área financiera.	Informe de constatación física de bienes.
Jefe financiero	Recepción y toma de decisiones en base al informe.	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora


4.2.7.5 Formatos de documentos por flujogramas de los documentos de control interno.

Ilustración 13: Modelo de turno de atención

	TURNO DE ATENCIÓN	
	Especialidad	_____
	Número del Turno	_____
	Paciente	_____
	Fecha	_____


Elaborado por: La Autora

Ilustración 14: Historia clínica parte 1

		CEFAA - PATRONATO GADP MORONA SANTIAGO												
		HISTORIA CLINICA												
		Morona - Ecuador												
Nombres y apellidos	<hr/>													
Número de cédula de identidad	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>													
Lugar y fecha de nacimiento	<hr/>													
Actividad económica	<hr/>													
Estado civil	<hr/>													
Numero de hijos	<hr/>													
Domicilio:	Provincia	<hr/>	Cantón											
Dirección:	<hr/>													
Teléfono	<hr/>		Móvil											
Tipo de sangre	<hr/>		Operaciones											
Alergias	<hr/>													
Enfermedades en familiares	<hr/>													
	<hr/>													
	<hr/>													
	<hr/>													


Elaborado por: La Autora

Ilustración 15: Historia clínica parte 2

	CEFAA - PATRONATO GADP MORONA SANTIAGO HISTORIA CLINICA Morona - Ecuador
Fecha de atención:	_____ Médico tratante: _____
Signos vitales	
Información para la atención	_____ _____ _____ _____ _____
Tratamiento	_____ _____ _____

Elaborado por: La Autora

Ilustración 16: Registro de insumos de atención odontológica

 CEFAA - PATRONATO GADP MORONA SANTIAGO INSUMOS EMPLEADOS EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Morona - Ecuador				
Responsable _____				
No.	Paciente	Cantidad	Tipo de tratamiento	Fecha
Responsable				
Autorizado				
Observación				

Elaborado por: La Autora

Ilustración 17: Receta

 CEFAA - PATRONATO GADP MORONA SANTIAGO RECETA Morona - Ecuador		 CEFAA - PATRONATO GADP MORONA SANTIAGO INDICACIONES Morona - Ecuador	
Paciente	_____	Paciente	_____
Fecha	_____	Fecha	_____
Médico tratante		Observación	

Elaborado por: La Autora

Ilustración 18: Certificado médico

	CEFAA - PATRONATO GADP MORONA
	SANTIAGO
	CERTIFICADO MÉDICO
	Morona - Ecuador
Paciente	_____
Fecha	_____
Por medio de la presente, _____	

Es lo que puedo informar en honor a la verdad.	
Médico tratante	

Elaborado por: La Autora

Ilustración 19: Requerimiento de exámenes

	<p>CEFAA - PATRONATO GADP MORONA SANTIAGO SOLICITUD DE EXAMENES Morona - Ecuador</p>
Paciente	
Fecha	
Exámenes requerido	
Médico tratante	

Elaborado por: La Autora

CEFAA - PATRONATO GADP MORONA SANTIAGO
FICHA DEL PACIENTE PSICOTERAPIA
Morona - Ecuador

CEFAA - PATRONATO GADP MORONA SANTIAGO			
FICHA DEL PACIENTE PSIO TERAPIA			
Morona - Ecuador			
Fecha	Actividad	Responsable	Firma paciente

Elaborado por: La Autora

Ilustración 21: Informe de examen de imagen

		CEFAA - PATRONATO GADP MORONA SANTIAGO INFORME EXAMEN DE IMAGEN Morona - Ecuador	
Tipo de examen	_____		
Fecha	_____		
Tipo de examen	_____		


Resultados			
Una vez aplicados el examen a:			
con cédula de identidad número: _____ se han dado los siguientes resultados			

Es lo que puedo informar en honor a la verdad.			
Atentamente;			

Técnico de Imagen			

Elaborado por: La Autora

Ilustración 22: Informe de los exámenes de laboratorio

		CEFAA - PATRONATO GADP MORONA SANTIAGO INFORME EXAMEN DE LABORATORIO Morona - Ecuador	
Tipo de examen		_____	
Fecha		_____	
Tipo de examen		_____	
_____		_____	
Parametros		Parametros	
_____		_____	
_____		_____	
_____		_____	
_____		_____	
_____		_____	
_____		_____	
_____		_____	
Es lo que puedo informar en honor a la verdad.			
Atentamente;			

Laboratorista			

Elaborado por: La Autora

Ilustración 23: Oficio a la Coordinación

Señora: _____ Morona, de
Angelina Chumpi
Presidenta de CEFAS - Patronato GADP Morona Santiago
Presente.

Yo, _____ con cédula:
número _____ le solicito de la manera más comedida, autorice a quien corresponda


Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Firma
Nombre y apellido
C.I.


Elaborado por: La Autora

Ilustración 24: Informe social

	CEFAA - PATRONATO GADP MORONA SANTIAGO INFORME SOCIAL Morona - Ecuador
Morona, de _____ de 201	
Señora: Angelina Chumpi Presidenta de CEFAS - Patronato GADP Morona Santiago Presente.	
Asunto _____	
En lo referente al oficio registrado con número _____ de _____ con cédula de identidad _____ _____, presenta la siguiente información en base a la documentación puedo determinar; Es todo lo que puedo informar en honor a la verdad. Atentamente; Firma Trabajador Social Decisión _____ Fecha _____ Firma _____	


Elaborado por: La Autora

Ilustración 25: Acta de entrega de ayudas

	CEFAA - PATRONATO GADP MORONA SANTIAGO ACTA DE ENTREGA Morona - Ecuador
Morona, de de 201	
Señora:	
Angelina Chumpi	
Presidenta de CEFAS - Patronato GADP Morona Santiago	
Presente.	
Asunto	
<hr/>	
En lo referente al informe social emitido con número el mismo que cuentan con el visto bueno de la Presidencia se procede a la liberación de; cuyo beneficiario es con número de cédula de identidad	
Beneficiario	Responsable de la entrega
Nombre y apellidos	Nombre y apellido
CI	Cargo

Elaborado por: La Autora

Ilustración 26: Ficha de inscripción a las capacitaciones

 CEFAA - PATRONATO GADP MORONA SANTIAGO FICHA DE INSCRIPCIÓN CAPACITACIÓN Morona - Ecuador												
Nombre y apellidos	_____											
Número de cédula de	<table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>											
Tema de capacitación	_____											
Horario de la capacitación	_____											
Insumentos y materiales	_____											
Capacitador	_____											


Elaborado por: La Autora

Ilustración 27: Identificación del bien

 CEFAA - PATRONATO GADP MORONA SANTIAGO FICHA DE IDENTIFICACIÓN DEL BIEN Morona - Ecuador												
Cuenta	_____											
Subcuenta	_____											
Bien	_____											
Características	<table border="1"> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> </table>											
Código del bien	<table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>											
Observación	_____											
Guarda almacén	_____											
Fecha:	_____											


Elaborado por: La Autora

Ilustración 28: Acta de entrega y recepción

	CEFAA - PATRONATO GADP MORONA SANTIAGO ACTA DE ENTREGA RECEPCIÓN Morona - Ecuador
Morona, de _____ de 201	
Asunto	
Producto Código Características	Estado Responsable Área a la que se destina
Recepta el bien	Responsable de la entrega
Nombre y apellido Cargo	Nombre y apellido Cargo

Elaborado por: La Autora

Ilustración 29: Constatación física

	CEFAA - PATRONATO GADP MORONA SANTIAGO CONSTATACIÓN FÍSICA Morona - Ecuador																																																						
Responsable Fecha																																																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">No.</th> <th style="width: 15%;">Bien</th> <th style="width: 15%;">Código</th> <th style="width: 20%;">Responsable y área</th> <th style="width: 15%;">Estado</th> <th style="width: 20%;">Observación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	No.	Bien	Código	Responsable y área	Estado	Observación																																																	
No.	Bien	Código	Responsable y área	Estado	Observación																																																		

Elaborado por: La Autora

4.2.7.6 Métodos para la evaluación de la implementación del sistema de control interno.

Como uno de los mecanismos fijados para la evaluación del sistema de control interno tenemos: Cuestionarios, flujogramas y cédulas narrativas, se ha optado por la aplicación de cuestionarios adicionalmente de indicadores de gestión, a continuación se presenta por cada uno de los procesos:

Tabla 34: Cuestionario del procedimiento de la atención odontológica

No.	Actividad	Si	No	Observación
1	¿Cuándo se acercan los pacientes al CEFAS es atendido de forma inmediata?			
2	¿El analista administrativo realiza el ingreso de los datos al sistema y genera el turno?			
3	¿Para la generación del turno se entrega una ficha de turno?			
4	¿Cuándo los pacientes no tienen historia clínica se apertura por parte de la auxiliar de enfermería?			
5	¿Previo a la consulta son tomados los signos vitales por la auxiliar de enfermería?			
6	¿Se aplican los protocolos de atención odontológica según el malestar del paciente?			
7	¿Una vez concluido la atención se llena el registro de insumo empleados en el paciente?			
8	¿AL finalizar el proceso se emite la factura que define el pago de la misma?			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Indicadores de gestión

$$\text{Atención de odontología} = \frac{\text{total de personal atendidas en odontología}}{\text{Total de personal con turno en odontología}} \times 100$$

Proceso de Atención de odontología

$$= \frac{\text{Procesos efectuados efectivamente}}{\text{Total de proceso de atención de odontología}} \times 100$$

Tabla 35: Cuestionario del procedimiento de la atención Psicológica

No.	Actividad	Si	No	Observación
1	¿Cuándo es solicitado el turno se entrega al paciente la ficha de turno según la hora de llegada?			
2	¿Se establece los turnos en base de la capacidad emitida para la consulta diaria?			
3	¿Se solicita la historia clínica para que ingrese a la consulta?			
4	¿Una vez dada la respectiva terapia se procede a la actualización de la historia clínica?			
5	¿Cuándo es necesario se emiten recetas?			
6	¿Cuándo se culmina la atención se cancela y se emite la respectiva factura?			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Indicadores de gestión

$$\text{Atención de psicología} = \frac{\text{total de personal atendidas en psicología}}{\text{Total de personal con turno en psicología}} \times 100$$

Proceso de Atención de psicología

$$= \frac{\text{Procesos efectuados efectivamente}}{\text{Total de proceso de atención de psicología}} \times 100$$

Tabla 36: Cuestionario del procedimiento de la atención fisioterapia.

No.	Actividad	Si	No	Observación
1	¿Previo al ingreso de los pacientes se ingresan los datos en el sistema de la CEFAS?			
2	¿Se revisan los cronogramas diferentes terapias previo a ingresarlas en el sistema?			
3	¿Es informado de forma oficial los horarios y días para la fisioterapia?			
4	¿Se registran la atención de los pacientes como mecanismos para legalizar el proceso?			
5	¿Se registra lo avances del paciente en la historia clínica?			
6	¿Una vez finalizada la terapia se procede a firmar la ficha en la culminación de la misma?			
7	¿Terminada la sesión de la terapia se procede a la cancelación y emisión de la factura respectiva?			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Indicadores de gestión

$$\text{Atención en Fisioterapia} = \frac{\text{total de personas atendidas en fisioterapia}}{\text{Total de personal con turno en fisioterapia}} \times 100$$

Proceso de Atención en fisioterapia

$$= \frac{\text{Procesos ejecutados efectivamente}}{\text{Total de proceso de atención en fisioterapia}} \times 100$$

Tabla 37: Cuestionario del procedimiento de la atención en medicina general

No.	Actividad	Si	No	Observación
1	¿Se fijan las citas médicas en base al tiempo de atención del Médico General?			
2	¿Se realiza el registro de los datos del paciente previo a la cita médica?			
3	¿Para el ingreso a la cita médica se debe presentar la ficha de turno?.			
4	¿Para la atención médica se debe apertura la historia clínica?			
5	¿La Auxiliar de Enfermería toma de signos vitales previo a la consulta del Médico General?			
6	¿Una vez realizado el chequeo se procede a la emisión de la recetas?			
7	¿Tanto en las recetas como exámenes se incluye la firma de responsabilidad del Médico tratante?			
8	¿Una vez culminada la atención se procede a la emisión de la factura?			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Indicadores de gestión

Atención en medicina general

$$= \frac{\text{total de personas atendidas en medicina general}}{\text{Total de personal con turno en medicina general}} \times 100$$

Proceso de Atención en medicina general

$$= \frac{\text{Procesos eectutados efectivamente}}{\text{Total de proceso de atención en medicina general}} \times 100$$

Tabla 38: Cuestionario del procedimiento en imagen

No.	Actividad	Si	No	Observación
1	¿Previo a la realización del examen en imagen el paciente debe presentar la solicitud del mismo?			
2	¿En base a la disposición del tiempo se debe incluir en la agenda para la realización del examen de imagen?			
3	¿Se aplicará los procedimientos según el tipo de examen que se debe realizar?			
	¿Una vez culminados los exámenes se procede a la elaboración del informa?			
4	¿Para culminar el proceso se recepta el pago y se emite la factura correspondiente?			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Indicadores de gestión

Atención en el área de imagen

$$= \frac{\text{total de personas atendidas en imagen}}{\text{Total de personas con turno en imagen}} \times 100$$

Proceso de Atención en imagen

$$= \frac{\text{Procesos eectuados efectivamente}}{\text{Total de proceso de atención en imagen}} \times 100$$

Tabla 39: Cuestionario del procedimiento de Examen de laboratorio

No.	Actividad	Si	No	Observación
1	¿El paciente entrega previo al examen la solicitud del examen de laboratorio?			
2	¿El analista administrativo recepta el pedido y da el turno al paciente?			
3	¿El auxiliar del laboratorio toma las muestras según el examen?			
4	¿Una vez obtenido los resultados se procede a la emisión del informe?			
5	¿Para finalizar el examen se realiza el cobro y la emisión de la factura?			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Indicadores de gestión

Atención en el área de laboratorio

$$= \frac{\text{total de personas atendidas en laboratorio}}{\text{Total de personas con turno en laboratorio}} \times 100$$

Proceso de Atención en laboratorio

$$= \frac{\text{Procesos eectuados efectivamente}}{\text{Total de proceso de atención en laboratorio}} \times 100$$

Tabla 40: Cuestionario del procedimiento en la entrega de recetas

No.	Actividad	Si	No	Observación
1	¿Con la emisión de la receta el paciente se presenta a farmacia para conocer su existencia?			
2	¿Se solicita los requisitos para la entrega de los medicamentos a los pacientes?			
3	¿Una vez revisados los requisitos se procede a la emisión del acto de entrega de medicamentos?			
4	¿La acta de entrega de medicamentos cuentan con firmas de responsabilidad?			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Indicadores de gestión

Entrega de medicamentos

$$= \frac{\text{Total de personas que recibieron recetas medicas}}{\text{Total de personas que solicitarón las recetas médicas}} \times 100$$

Proceso de entrega de medicamentos

$$= \frac{\text{Procesos eectuados efectivamente}}{\text{Total de proceso en la entrega de medicamentos}} \times 100$$

Tabla 41: Cuestionario del procedimiento en la entrega de Ayudas técnicas

No.	Actividad	Si	No	Observación
1	¿Las personas que solicitan las ayudas técnicas deben tener aspectos comprobables?			
2	¿En el inicio del proceso se debe presentar el oficio al Coordinador del CEFAS?			
3	¿La información es analizada previo a la elaboración del informe social?			
4	¿El Coordinador toma la decisión con un visto bueno para la entrega de la ayuda técnica?			
5	¿Para la entrega de las ayudas técnicas el Guarda Almacén elabora el acta de ayudas técnicas?			
6	¿Se mantiene n archivo ordenado del proceso de ayuda técnica de la entidad?			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Indicadores de gestión

$$\text{Ayudas técnicas} = \frac{\text{Total de personas que recibieron ayudas técnicas}}{\text{Total de personas que solicitarón ayudas técnicas}} \times 100$$

Proceso de entrega de ayudas técnicas

$$= \frac{\text{Procesos eectutados efectivamente}}{\text{Total de proceso en la entrega de ayudas técnicas}} \times 100$$

Tabla 42: Cuestionario del procedimiento en la entrega de ataúd

No.	Actividad	Si	No	Observación
1	¿Para la entrega de un ataúd se entrega un oficio dirigido a la Coordinación?			
2	¿Se han definido los requisitos para la entrega de ataúdes?			
3	¿El Trabajador social entrega un informa para la aprobación de la entrega de ataúd?			
4	¿El Coordinador revisa el informe social para la aprobación de la ayuda?			
5	¿Se ha definido un responsable para la entrega del ataúd?			
6	¿Se firma una acta de entrega que garantice el cumplimiento del proceso?			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Indicadores de gestión

$$\text{Entrega de ataud} = \frac{\text{Total de personas que recibieron un ataud}}{\text{Total de personas que solicitaron un ataud}} \times 100$$

$$\text{Proceso de entrega de ataud} = \frac{\text{Procesos eectutados efectivamente}}{\text{Total de proceso en la entrega de ataud}} \times 100$$

Tabla 43: Cuestionario del procedimiento de apoyo en la realización de cirugías

No.	Actividad	Si	No	Observación
	¿Se identifican los responsables para el proceso de apoyo a la realización de cirugías?			
	¿Se presenta un oficio para entregar recursos que permitan la realización de las cirugías?			
	¿Se presentan certificados médicos que abalicen la realización de la cirugía?			
	¿Para la determinación de la ayuda se parte de la proforma de costos de cirugía?			
	¿El informe social está firmado por el Trabajador Social y Médico General?			
	¿Para la entrega de recursos se elabora una acta autorizada por el Coordinador?			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Indicadores de gestión

Entrega de recursos para cirugias

$$= \frac{\text{Total de personas que recibieron apoyo para cirugias}}{\text{Total de personas que solicitaron apoyo para las cirugias}} \times 100$$

Proceso de entrega de recursos para cirugias

$$= \frac{\text{Procesos eectutados efectivamente}}{\text{Total de proceso en la entrega de recursos para cirugias}} \times 100$$

Tabla 44: Cuestionario del procedimiento de apoyo en caso de siniestros

No.	Actividad	Si	No	Observación
-----	-----------	----	----	-------------

1	¿Debe existir el siniestro que afecto a la colectividad?			
2	¿Se presentan informes sea del Cuerpo de Bomberos, Defensa Civil, Cruz Roja u otros organismos que fueron a la atención prioritaria?			
3	¿Para la recepción del oficio se solicita fotos como evidencia?			
4	¿El Trabajador Social analiza la información para la elaboración del informe social?			
5	¿Se autoriza la liberación de recursos con el visto bueno de la Coordinación?			
6	¿Para la entrega de los recursos de firma la acta de entrega de recursos.			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Indicadores de gestión

Entrega de recursos por siniestros

$$= \frac{\text{Total de personas que recibieron apoyo por siniestros}}{\text{Total de personas que solicitarón apoyo por siniestros}} \times 100$$

Proceso de entrega de recursos parpor siniestros

$$= \frac{\text{Procesos eectuados efectivamente}}{\text{Total de proceso en la entrega de recursos por siniestros}} \times 100$$

Tabla 45: Cuestionario del procedimiento de Servicio de alojamiento y alimentación

No.	Actividad	Si	No	Observación
1	¿Se publican los servicios de alimentación y hospedaje del CEFAS?			
2	¿Existe un responsable de la administración de la alimentación y alojamiento?			
3	¿Se verifica si existe alojamiento y alimentación antes de concretar el servicio?			
4	¿Una vez otorgado el servicio se procede al cobro y la emisión de factura?			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Indicadores de gestión

Servicio de alojamiento y alimentación

$$= \frac{\text{Procesos eectutados efectivamente}}{\text{Total de proceso del servicio de alojamiento y alimentación}} \times 100$$

Tabla 46: Cuestionario del procedimiento de Capacitación

No.	Actividad	Si	No	Observación
1	¿Se han definido los programas de capacitación del CEFAS?			
2	¿Las Capacitaciones son publicadas para el conocimiento de la ciudadanía?			
3	¿Para la inscripción los interesados deben presentar los requisitos para cada capacitación?			
4	¿Se cuenta con un listado de los participantes inscritos?			
5	¿Se emiten facturas para los participantes si la capacitación es auto gestionado?			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Indicadores de gestión

$$\text{Capacitaciones} = \frac{\text{Total de personas que recibieron la capacitación}}{\text{Total de personas que solicitarón las capacitaciones}} \times 100$$

$$\text{Capacitaciones} = \frac{\text{Procesos eectuados efectivamente}}{\text{Total de proceso de capacitación}} \times 100$$

Tabla 47: Cuestionario del procedimiento de Asesoría legal

No.	Actividad	Si	No	Observación
1	¿Las personas que requieren el asesoramiento legal se registran en el CEFAS?			
2	¿Previo al acuerdo legal con el solicitante se realiza una charla de diagnóstico legal?			
3	¿Cuándo se queda de acuerdo de elaborar el convenio de representación legal?			
4	¿Si el convenio general el pago de algún tipo se procede a la facturación?			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Indicadores de gestión

Asesoramiento legal

$$= \frac{\text{Total de personas que recibieron asesoramiento legal}}{\text{Total de personas que solicitarón el asesoramiento legal}} \times 100$$

$$\text{Asesoramiento legal} = \frac{\text{Procesos eectuados efectivamente}}{\text{Total de proceso de asesoramiento legal}} \times 100$$

Tabla 48: Actas de entrega recepción

No.	Actividad	Si	No	Observación
1	¿Los bienes adquiridos por el CEFAS son entregados al Guarda almacén?			
2	¿Se aplican verificaciones al cumplimiento de las características de los bienes adquiridos?			
3	¿Se cuenta con un registro de los materiales, insumos o instrumentos médico del CEFAS?			
4	¿Se mantiene un archivo ordenado de las facturas y documentos de respaldo?			
5	¿Para un mejor registro se cuentan con un documento de identificación del bien?			
6	¿Se elaboran actas de entrega recepción para los bienes a cargo del guarda almacén?			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Indicadores de gestión

Bienes con acta de entrega recepción

$$= \frac{\text{Total de bienes con actas de entrega recepción}}{\text{Total de bienes}} \times 100$$

Tabla 49: Constatación física

No.	Actividad	Si	No	Observación
1	¿Se aplican constataciones físicas a los bienes de la CEFAS?			
2	¿Para la aplicación de las constataciones físicas de los bienes se realiza una planificación?			
3	¿Se cuenta con la autorización para la aplicación de constataciones físicas?			
4	¿Cuándo se encuentran anomalías son reportadas a la Coordinación mediante un informe?			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Indicadores de gestión

$$\text{Constaciones físicas} = \frac{\text{Total de constataciones físicas}}{\text{Total de constataciones físicas planificadas}} \times 100$$

CONCLUSIONES

Una vez finalizado el trabajo de titulación se pueden presentar las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- En el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Morona Santiago funciona la Coordinación de Equidad, Formación y Acción Social (CEFAS), es una institución enfocada al trabajo social, por lo que mantiene proyectos y el presupuesto que es destinados para su funcionamiento, cuentan con una normativa pero no con estructura orgánica actualizada, no se conoce a los responsables de cada proceso.
- Cuenta con un reglamento donde se definen las funciones que se deben realizar en cada uno de los cargos, pero lamentablemente no han sido socializados al personal del CEFAS.
- No se han determinado los procesos esenciales en base a los proyectos, por lo que no se han diseñado flujogramas donde se establezcan los controles claves y acciones a realizarse por cada proceso y los documentos de respaldo que deben ser archivados como mecanismo de control posterior.
- Ausencia evaluaciones a las actividades del CEFAS, debido principalmente a que no cuentan con una identificación de responsables de cada una de las acciones y por ende no se conoce como se desarrollaron las actividades y los resultados de las mismas.
- Se conoció durante el proceso de investigación que hay puntos que duran un tiempo extremadamente largo, como es el caso de la entrega de ataúdes, por lo que no son acogidos por la colectividad empleando otros medios para conseguir dicha ayuda, mientras hay otros como por ejemplo la ayuda para cirugías que deben contener un doble punto de vista, por un lado de la Trabajadora Social y la del Médico para considerarlas aptas, los dos procesos anteriormente mencionados no contaban con los flujogramas, y documentos que los respalden.

RECOMENDACIONES

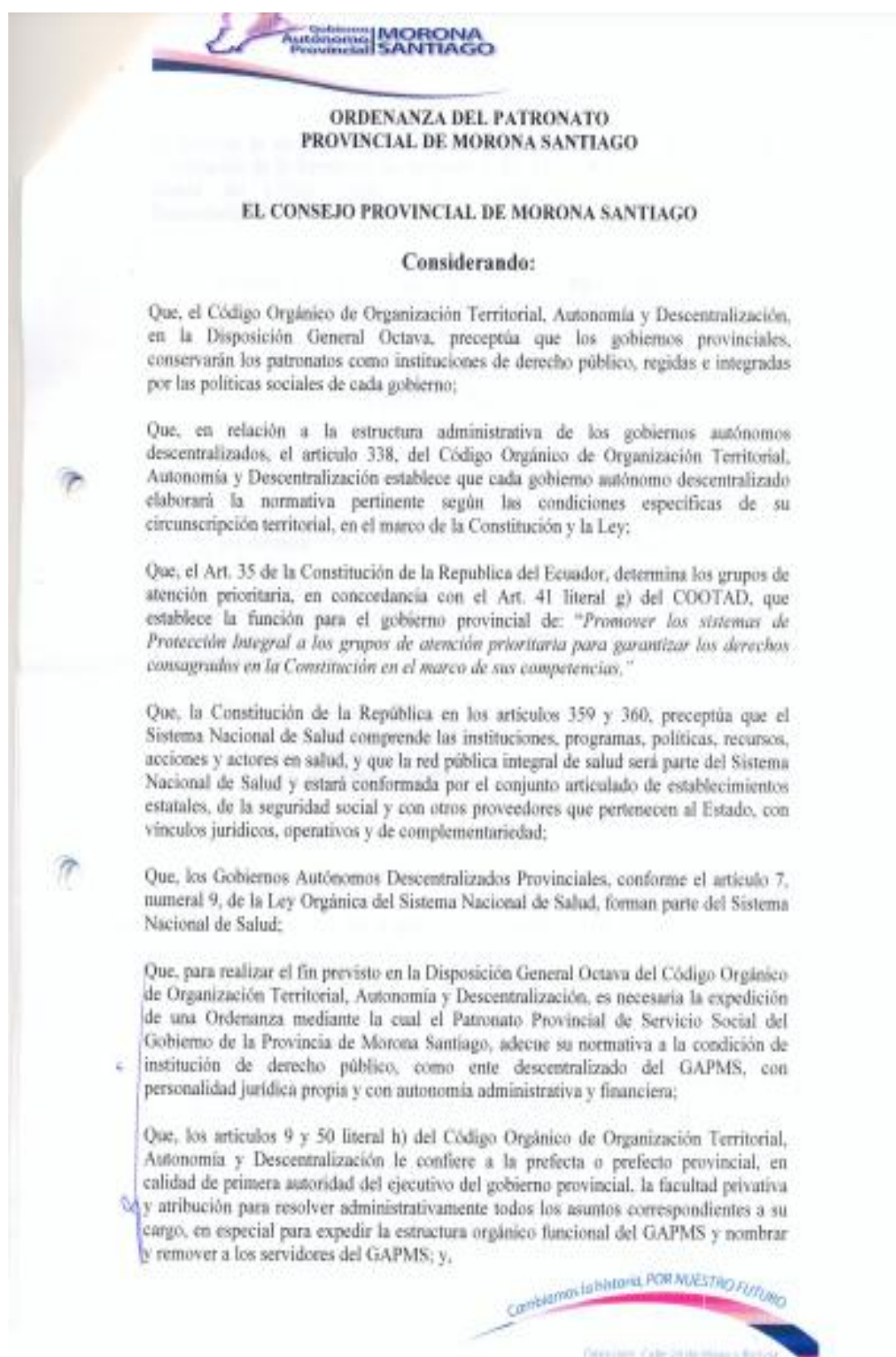
- A la máxima autoridad del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Morona Santiago funciona la Coordinación de Equidad, Formación y Acción Social (CEFAS), se le recomienda la aplicación del sistema de control interno, a fin de que cada proceso se cumpla según lo previsto, generando los documentos de respaldo que garanticen la aplicación de los procesos.
- Realizar la actualización del reglamento, incrementando las funciones que se deben realizar en cada uno de los cargos, aplicar evaluaciones al cumplimiento de las actividades, partiendo primeramente de la socialización del cargo, al personal del CEFAS.
- Publicar los flujogramas donde se establezcan los controles claves y los responsables de cada acción, para que la ciudadanía se dirija ante el responsable y se evite el desperdicio de tiempo y recursos.
- Una vez ya implementado el sistema de control interno se les recomienda a las autoridades la aplicación de evaluaciones a las actividades del CEFAS, a fin de conocer cómo se han desarrollaron las actividades y los resultados de las mismas, adicionalmente se podrá establecer sanciones a los responsables del mal manejo de los recursos.
- Actualizar la normativa interna del CEFAS – Patronado del GAD Provincial de Morona Santiago, para que los pasos para ayudar urgentes sean rápidos debido a que no se puede esperar un tiempo largo para la entrega de los recursos o los bienes, cumpliendo el fin social que tiene la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, M. (2006). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México: Panorama editorial.
- Alvarez, M. (2006). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. México: Panorama.
- Boland, L. (2007). *Funciones de la Administración*. Bahía Blanca, Argentina: Ediuns.
- Cardozo, H. (2008). *Auditoría del sector solidario: Aplicación de normas internacionales*. Bogota: ECOE.
- CEFAS - Patronato GADP Morona Santiago. (Marzo de 2016). <http://www.cefaspms.gob.ec>. Recuperado el 15 de enero de 2018, de <http://www.cefaspms.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/organigrama-de-la-institucion-cefas.pdf>
- CEFAS - Patronato GADP Morona Santiago. (19 de marzo de 2018). <http://www.cefaspms.gob.ec>. Recuperado el 3028, de <http://www.cefaspms.gob.ec/vision-general/>
- CEFAS - Patronato Gobierno Autónomo Provincial de Morona Santiago. (2011). *Reglamento Interno Orgánico Funcional, de servicios y procesos del CEFAS - Patronato Gobierno Autónomo Provincial de Morona Santiago*. Morona.
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Díaz de Santos.
- Chávez, G. (2002). *Manual para el Diseño de Normas de Competencias Laboral*. México: Panorama.
- Edwin.blogspot.com. (05 de 2011). <http://diagramasdeflujo-edwin.blogspot.com>. Obtenido de <http://diagramasdeflujo-edwin.blogspot.com/2011/05/simbologia-de-diagrama-de-flujo.html>
- Fernández, V. (2006). *Desarrollo de sistemas de información; una metodología basada en el modelado*. Barcelona: UPC.
- Fonseca, O. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna*. Perú: IICO.
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Lima: IICO.
- Gari, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de recursos humanos*. Barcelona: UOC.
- Hernández, C. (2007). *Análisis Administrativo, técnicas y Métodos*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Hurtado, I., & Toro, J. (2007). *Paradigmas y métodos de la investigación en tiempo de cambio*. Caracas: El Nacional.

- Lara, M. I. (2007). *Manual básico de revisión y verificación contable*. Madrid: DYKINSON.
- Mantilla, S. (2012). *Control Interno Informe Coso*. Colombia: ECOE.
- Reyes, U. (2014). *Gestión de recursos laborales, formativos y análisis de puestos de trabajo*. Milán : Tutorial Formación.
- Romero, J. (03 de Septiembre de 2012). *gestiopolis.com*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/disenio-implementacion-fortalecimiento-sistema-control-interno/>
- Sánchez, J. (2001). *La Administración Pública como ciencia: su objeto y estudio*. México: Amazon.
- Soldevila, P., & Roca, E. (2004). *La contabilidad de gestión en las organizaciones sin ánimo de lucro*. Madrid: Comillas.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Ugalde, J. (1979). *Programación de Operaciones*. San José, Costa Rica: EUED.
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Vergara, F. y. (2010). *Gestión de la Calidad en los servicios, ISO 9001: 2008*. Málaga: Eumed.

ANEXOS



En ejercicio de las atribuciones que le confieren el numeral 4 del artículo 225 de la Constitución de la República, los artículos 7, 47, 322, 338 y la Disposición General Octava del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

EXPIDE LA ORDENANZA SUSTITUTIVA DEL PATRONATO PROVINCIAL DE MORONA SANTIAGO

CAPÍTULO I

DE LA PERSONALIDAD JURÍDICA, OBJETO, POLÍTICAS SOCIALES Y FINES

Art. 1.- Personalidad Jurídica.- Al tenor de lo preceptuado en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, Disposición General Octava, constituyese el “CEFAS - Patronato del GAPMS” en Institución de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, autonomía administrativa y financiera, sujeta al ordenamiento jurídico legal de la República del Ecuador, de modo general y en especial a la presente Ordenanza, a la normativa interna que expida la prefecta o prefecto provincial y sus órganos internos, y más normas vigentes, aplicables a su objeto y ámbito de acción. La abreviatura CEFAS tiene como significado: Coordinación de Equidad, Formación y Acción Social – Patronato del Gobierno Autónomo Provincial de Morona Santiago.

Art. 2.- Objeto.- El “CEFAS - Patronato del GAPMS” tiene por objeto la gestión de políticas sociales del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Morona Santiago, mediante la prestación de servicios públicos correspondientes y otros que se le encarguen o delegue el GAPMS en el territorio de la provincia de Morona Santiago.

Art. 3.- Políticas Sociales

El Gobierno Autónomo Provincial de Morona Santiago, en cumplimiento del mandato constitucional establecido en el Art. 35 de la Constitución, en concordancia con el Art. 41 literal g) del COOTAD y con la firme convicción de atender prioritaria y especializadamente a los grupos de atención prioritaria y prestar especial protección a las personas en condiciones de doble vulnerabilidad, estará regida e integrada por las siguientes políticas sociales que serán asumidas por el CEFAS –Patronato del GAPMS:

El Gobierno Autónomo Provincial reconoce al ser humano como un ser con iguales derechos, libertades y oportunidades, como un fin en sí mismo del Gobierno Autónomo Provincial de Morona Santiago; propende a una atención justa e intercultural, incluyente, equitativa, prioritaria y especializada a los grupos de atención prioritaria, tales como las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad la misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos.

Contamos la historia, POR NUESTRO FUTURO

Dirección: Calle 24 de Mayo y Bolívar
Teléfono: (071) 2 738 116 / 817 2 738 438 / 817 2 732 942 / 817 2 444 144

Especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad, excluidas de la sociedad.

Participación social y la construcción colectiva en el marco de la interculturalidad y la plurinacionalidad, con perspectiva de género.

Administración planificada, sistémica de atención social integral e intercultural, de conformidad a esta ordenanza, que permita atender con becas, guarderías, medicina integral, albergues infantiles, hospederías, emprendimientos, capacitación entre otros, de tal forma que dignifique al individuo, ente productivo y transformador de su desarrollo con visión de género y generacional.

Art. 5.- En función del cumplimiento de su objeto y políticas sociales dentro de su ámbito de acción, el CEFAS - Patronato del GAPMS puede realizar toda clase de actos permitidos por la Ley, necesarios y convenientes para su cumplimiento, en la forma prevista en la Constitución y leyes de la República del Ecuador.

Art. 6.- Domicilio.- El CEFAS - Patronato del GAPMS tendrá su domicilio principal en la ciudad de Macas.

CAPÍTULO 2 PATRIMONIO Y RECURSOS

Art. 7.- Patrimonio y Recursos.- Constituye patrimonio y recursos del CEFAS - Patronato del GAPMS, los siguientes elementos:

- a) Las asignaciones y transferencias permanentes de recursos que recibirá anualmente del Presupuesto del GAPMS, mismas que deberán estar en concordancia con lo establecido en el artículo 249 del Código de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización;
- b) Los activos que adquiera en el futuro;
- c) Los créditos no reembolsables (donaciones) que reciba de la cooperación internacional;
- d) Las donaciones que recibiére de entidades públicas y privadas; y,
- e) Los recursos de todo género que haya recibido o reciba, cobre o adquiera a cualquier título.

CAPÍTULO 3 ÓRGANOS DE DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN

Art. 8.- Los órganos de dirección y administración del CEFAS - Patronato del GAPMS.- El Gobierno Autónomo Provincial de Morona Santiago expedirá mediante resolución de la prefectura el Sistema de Desarrollo del Talento Humano y el Manual de Clasificación y valoración de puestos, que cumpla con los requisitos estipulados en esta ordenanza y

la prefectura el Sistema de Desarrollo del Talento Humano y el Manual de Clasificación y valoración de puestos, que cumpla con los requisitos estipulados en esta ordenanza y de las demás normas técnicas y legales sobre la materia. La responsabilidad de la formulación de este instrumento es la Jefatura del Talento Humanos del CEFAS- Patronato GAPMS o quien haga sus veces; en concordancia con lo establecido en el artículos 9 y 50 literal h) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Desde la vigencia de esta Ordenanza, en el plazo de 30 días se expedirá la normativa interna que viabilice el proceso de transición a la nueva naturaleza jurídica del CEFAS - Patronato del GAPMS.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Se deroga la Ordenanza que creó el Patronato Provincial de Servicio Social, en las sesiones ordinarias del Consejo del 19 y 26 de mayo de 2009 y las reformas de la misma.

DISPOSICIÓN FINAL

Esta Ordenanza entrará en vigencia a partir de su sanción por parte del Prefecto Provincial, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado y firmado en la Sala de Sesiones del Consejo Provincial de Morona Santiago, a los veinticuatro días del mes de octubre del 2011.



Lie. Marcelino Chumpi Jimpikit
**PREFECTO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
PROVINCIAL DE MORONA SANTIAGO**



Dr. Heriberto Montenegro S.
SECRETARIO GENERAL



